Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale" n. 296 del 20 dicembre 2000 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

PARTE PRIMA Roma - Mercoledì, 20 dicembre 2000 SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00100 ROMA - CENTRALINO 06 85081

N. 213

AUTORITÀ PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

DELIBERAZIONE 9 novembre 2000.

Regole tecniche e criteri operativi per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati, ex art. 7, comma 1, lettera *a)*, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39.
(Deliberazione n. 49/2000).

S O M M A R I O

AUTORITÀ PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER L'INFORMATICA
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

DELIBERAZIONE 9 novembre 2000.

Regole tecniche e criteri operativi per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati, ex art. 7, comma 1, lettera *a)*, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39. (Deliberazione n. 49/2000).

L'AUTORITÀ

Visto l'art. 7, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, secondo il quale: "*Spetta all'Autorità: a) dettare norme tecniche e criteri in tema di pianificazione, progettazione, realizzazione, gestione, mantenimento dei sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni e delle loro interconnessioni, nonché della loro qualità e relativi aspetti organizzativi; dettare criteri tecnici riguardanti la sicurezza dei sistemi* ";

Visto l'art. 14, comma 4, del Decreto legislativo del marzo 1995, n. 157, secondo il quale: "*Qualora le amministrazioni aggiudicatrici richiedano la presentazione di certificati rilasciati da organismi indipendenti, attestanti che il concorrente osserva determinate norme in materia di garanzia della qualità, esse fanno riferimento ai sistemi di garanzia della qualità basati sulla pertinente serie di norme europee EN 29000, certificati da organismi conformi alla serie di norme europee EN 45000. Le amministrazioni aggiudicatrici riconoscono i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri; esse ammettono, parimenti, altre prove relative all'impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità qualora il concorrente non abbia accesso a tali certificati o non possa ottenerli nei termini richiesti* ";

Vista la circolare del 28 ottobre 1993, n. AIPA/CR/3, con la quale sono stati determinati i contratti di grande rilievo, previsti dagli artt. 9, comma 2 , sub c), e 17, comma 2 del Decreto Legislativo n. 39/1993;

Visto il punto 3 della circolare del 5 agosto 1994, n. AIPA/CR/5 - che definisce, ai sensi dell'art.13, comma 2, del Decreto Legislativo n. 39/1993, i criteri e le modalità di esecuzione del monitoraggio dei contratti di grande rilievo - secondo il quale: "*A partire dalla data che sarà definita dall'Autorità, le società fornitrici dovranno disporre della certificazione EN ISO 9000* ";

Considerato che un'analisi delle modalità di richiesta della certificazione EN ISO 9000 messe in atto dalle Amministrazioni, svolta sulla base degli atti di gara presentati dalle medesime amministrazioni per la richiesta di parere all'Autorità nel periodo 1997-99, ha evidenziato l'esigenza di dettare criteri per il migliore utilizzo contrattuale della certificazione con l'obiettivo di migliorarne l'impiego da parte delle Amministrazioni sin dal momento della procedura di gara, ed in particolare:

- di eliminare possibili confusioni tra certificazione di prodotto e certificazione di processo (o di sistema qualità);
- di evidenziare i requisiti contrattuali inerenti alla certificazione, non verificabili o difficilmente verificabili in sede di gara;
- di evitare richieste di certificazione relative a norme non compatibili con i servizi contrattualmente richiesti;
- di orientare l'uso della certificazione da criterio di misura della capacità tecnica in standard minimale a presupposto del relativo possesso;
- di evitare il generico riferimento alle norme EN ISO 9000 in sostituzione di precisi requisiti contrattuali relativi ai prodotti e servizi attesi, alle procedure da utilizzare, alle modalità di verifica dei livelli di servizio.

Considerato che l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 permette il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- utilizzare la certificazione dei sistemi qualità, già attuata da un gran numero di società fornitrici di servizi rientranti nel campo delle tecnologie dell'informazione, per impostare una politica industriale basata sul miglioramento continuo dei sistemi qualità e dei contratti e volta a garantire la qualità dei servizi erogati dai fornitori alle Amministrazioni;
- rendere le modalità di partecipazione a gara il più possibile oggettive, trasparenti, e di più semplice attuazione sia per le imprese concorrenti, che per le Amministrazioni appaltanti;
- fornire alle Amministrazioni e alle commissioni di gara parametri di riferimento nella identificazione degli ambiti più opportuni di applicazione dei principi della certificazione di qualità; nella scelta delle norme contrattuali pertinenti; nella valutazione delle certificazioni prodotte dalle imprese o raggruppamenti temporanei di impresa concorrenti; nella preparazione degli atti di gara;
- garantire un approccio progressivo e flessibile che eviti di penalizzare i fornitori attualmente privi di certificazione, consentendo alle società che ancora non fossero certificate di certificarsi; che tenga conto delle esigenze delle piccole e medie imprese e dei servizi cosiddetti "di nicchia", richiedendo obbligatoriamente la certificazione esclusivamente per i contratti di grande rilievo; che assicuri una adeguata partecipazione alle gare in ambito comunitario, informando preventivamente i partecipanti circa le verifiche a cui saranno sottoposti in fase di gara e gli adempimenti conseguenti alla firma dei contratti;
- assicurare la necessaria trasparenza della relazione contrattuale cliente - fornitore e del processo produttivo utilizzato dal fornitore per l'erogazione dei servizi contrattualmente dovuti mediante utilizzo di sistemi qualità certificati e per questo documentati ed accessibili; di registrazioni di qualità intese come evidenze oggettive dovute al cliente ed assunzioni di responsabilità del fornitore, attestanti le attività da questo messe in atto per la soddisfazione dei requisiti contrattuali;
- rafforzare la capacità di governo dei contratti di grande rilievo da parte delle Amministrazioni, assicurando un'attività efficace di monitoraggio dei contratti in relazione alla qualità dei prodotti e dei servizi contrattualmente richiesti ed al processo messo in atto

dal fornitore per la loro produzione, mediante utilizzo di piani della qualità, che definiscano attività, responsabilità, procedure, livelli di servizio, nonché di verifiche ispettive, per superare eventuali carenze informative, recuperare registrazioni di qualità e monitorare il processo del fornitore;

– lasciare l'onere della verifica della conformità dei sistemi qualità delle società fornitrici agli organismi di certificazione a questo scopo appositamente addestrati ed accreditati;

Delibera:

di dettare le regole tecniche e i criteri operativi di seguito riportati per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati, ai sensi dell'art.7, comma 1, lett. a), del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39.

PREMESSA

Oggetto

Le regole tecniche di seguito riportate, rese disponibili anche sul sito internet dell'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (www.aipa.it), stabiliscono i criteri e le modalità di utilizzo della certificazione EN ISO 9000; in particolare:

– descrivono e disciplinano l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 da parte delle Amministrazioni destinatarie del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, per la stipula dei contratti di grande rilievo, come determinati dall'Autorità ai sensi degli artt. 9, comma 2, e 17, comma 2, del citato Decreto Legislativo, per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati;
– ridefiniscono i "contratti di grande rilievo", identificano l'ambito di applicazione e la data relativamente ai quali le Ammministrazioni devono richiedere alle società fornitrici di servizi rientranti nel campo delle tecnologie dell'informazione di comprovare il possesso di una certificazione EN ISO 9001, o EN ISO 9002, o EN ISO 9003, relativa al proprio sistema qualità, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato in conformità ai requisiti della norma europea EN 45012;
– definiscono i criteri e le modalità con cui le Amministrazioni:
  · richiedono la certificazione all'interno delle procedure di concorso;
  · valutano l'ammissibilità alle procedure di concorso delle società concorrenti in funzione delle certificazioni prodotte;
  · utilizzano le prescrizioni della norma di riferimento applicata ed, in particolare, gli strumenti dei piani della qualità, redatti conformemente alla norma EN ISO 10005, e delle verifiche ispettive, eseguite conformemente alla norma EN ISO 10011, nella conduzione delle attività contrattuali.

Detti criteri e modalità si basano su regole semplici, obiettive, immediatamente applicabili, tali da assicurare la massima trasparenza ed imparzialità alle procedure concorsuali.

Riferimenti

Allo scopo di assicurare il conseguimento degli obiettivi dianzi delineati, vengono recepiti taluni principi contenuti:

- nella legge 18 agosto 1990, n. 241, recante norme in materia di procedimento amministrativo;
- nelle Direttive del Consiglio n. 92/50/CEE del 18 giugno 1992 e n. 93/36/CEE del 14 giugno 1993, relative rispettivamente alle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di servizi e degli appalti pubblici di forniture, successivamente modificate dalla Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 ottobre 1997, n. 97/52/CE e dei correlativi decreti legislativi di recepimento del 17 marzo 1995, n. 157, integrato con le modifiche di cui al Decreto Legislativo 25 febbraio 2000, n. 65, e del 24 luglio 1992, n. 358, integrato con le modifiche di cui al Decreto Legislativo del 20 ottobre 1998, n. 402;

nonché la terminologia, per la quale si rinvia alle definizioni relative alla qualità di cui all'art. 1, lett. d), le indicazioni e i criteri, di cui alle seguenti norme europee recepite nel nostro ordinamento dall'ente normatore italiano (UNI), e per questo disponibili in lingua italiana, con i riferimenti indicati tra parentesi:

- EN ISO 8402 (UNI EN ISO 8402), che definisce i termini specifici propri del vocabolario tipico della gestione per la qualità ed assicurazione della qualità;
- EN ISO 9000-1 (UNI EN ISO 9000-1), che fornisce indicazioni per la scelta e l'utilizzazione delle norme contrattualmente utilizzabili della serie EN ISO 9000;
- EN ISO 9001, 9002, 9003 (UNI EN ISO 9001, 9002, 9003), che esplicitano i criteri per l'assicurazione della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione e assistenza;
- EN ISO 9000-3 (UNI EN 29000-3, che riprende il testo, con modificazioni, della precedente UNI ISO 9000-3), che fornisce una guida per l'applicazione della EN ISO 9001 per la progettazione e lo sviluppo di software;
- EN ISO 9004-2 (UNI EN 29004-2, che riprende il testo, con modificazioni, della precedente UNI ISO 9004-2), che fornisce una guida per i servizi in genere, non specificatamente per quelli informatici;
- EN 45012 (UNI CEI EN 45012), che esprime i requisiti per l'accreditamento degli organismi di certificazione;
- EN ISO 10005 (UNI ISO 10005), che fornisce una guida per la stesura dei piani della qualità;
- EN ISO 10011 (UNI EN 30011, che riprende il testo, con modificazioni, della precedente UNI ISO 10011), che regolamenta l'esecuzione delle verifiche ispettive.

È da precisare che la versione di tali norme, come di tutte le altre cui le presenti Regole tecniche fanno riferimento, è quella in vigore al momento dell'applicazione delle medesime norme.

La versione delle norme in corso di validità potrà essere individuata dalle Amministrazioni, rivolgendosi all'Ente normatore italiano (UNI).

REGOLE TECNICHE

Art. 1. Definizioni

a) Contratti di grande rilievo

Ai sensi degli articoli 9, comma 2, lett. c), e 17, comma 2, del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, l'Autorità determina i "contratti di grande rilievo" per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati.

Una prima definizione di "contratti di grande rilievo" è stata data dall'Autorità con circolare del 28 ottobre 1993, n. AIPA/CR/3.

A modifica ed integrazione della citata circolare, l'Autorità ritiene che, dalla data di entrata in vigore delle presenti Regole tecniche, di cui al successivo art.14:

- in relazione all'introduzione dell'Euro quale moneta unica, la definizione dei contratti di grande rilievo debba adeguarsi a nuove dimensioni economiche espresse in Euro. Conseguentemente per "contratti di grande rilievo" si intendono contratti il cui valore di stima risulti, al netto di IVA, superiore ai 25 (venticinque) milioni di Euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 5 (cinque) milioni di Euro annui.;
- indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, si possano determinare come "contratti di grande rilievo" quei contratti che abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo, nonché delle ricadute e dei benefici che si prefiggono di conseguire. A tal fine, l'Autorità si riserva una valutazione di merito del progetto, in sede di richiesta di parere ex art.8 del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, sullo schema di contratto, con i conseguenti effetti in ordine all'esigenza di far precedere tali contratti da uno studio di fattibilità e/o di sottoporre lo stesso a monitoraggio.

b) Amministrazioni

Ai fini dell'applicazione delle presenti Regole tecniche, sono definite "Amministrazioni " le Amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo, e gli enti pubblici non economici nazionali destinatari del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, art.1, comma 1.

c) Servizi ICT

Ai fini dell'applicazione delle presenti Regole tecniche, sono definiti "servizi ICT" per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati, i servizi ad alto contenuto tecnologico rientranti nel campo delle tecnologie dell'informazione, denominati "servizi informatici e affini", di cui all'allegato 1, categoria 7 (n° di riferimento della classificazione ONU, Central Product Classification, CPC, 84) del Decreto Legislativo del 17 marzo 1995, n° 157.

Senza alcuna pretesa di esaustività, all'unico scopo di facilitare l'applicazione delle prescrizioni di seguito riportate, detti servizi sono articolati nelle categorie riportate in tabella 1, riprese dalla classificazione CEE "Common Procurement Vocabulary", CPV, nella versione in lingua italiana del 1998, in vigore dal 1° gennaio 1999.

Tab. 1 Categorie di servizi ICT tratte dalla classificazione CPV/98, versione in lingua italiana
SERVIZI DI CONSULENZA SUI SISTEMI INFORMATIVI
Servizi di consulenza, CPV 7210-7211-7215-7222-7259
Servizi di formazione, CPV 8042
SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SISTEMI INFORMATIVI
Servizi di analisi e programmazione di sistemi, CPV 7224
Servizi di sviluppo di prodotti software, CPV 7220-7221-7223
SERVIZI DI CONDUZIONE FUNZIONALE DI SISTEMI INFORMATIVI
Servizi di manutenzione e assistenza sistemi, CPV 7225-7258
Servizi connessi al software, CPV 7226
Servizi di banche di dati, CPV 7232
Servizi di consulenza e assistenza informatica, CPV 7252
SERVIZI DI CONDUZIONE TECNICA DI SISTEMI INFORMATIVI
Servizi di elaborazione dati, CPV 7230
Servizi di trattamento dati, CPV 7231
Servizi informatici, CPV 7250-7257
Servizi di gestione connessi all'informatica, CPV 7251
Servizi per rete informatica, CPV 7253
Servizi di riparazione, manutenzione, CPV 5030-5031-5032-5033-5070-7212-7213-7254
SERVIZI DI FORNITURA DI BENI HW E SW
Servizi di installazione CPV 5090-5096
SERVIZI DI MONITORAGGIO E VERIFICA DI SISTEMI INFORMATIVI
Servizi di audit informatico, CPV 7255
SERVIZI DI COLLAUDO DI SISTEMI INFORMATIVI
Servizi di collaudo informatico, CPV 7214-7256

La descrizione dettagliata di queste categorie di servizio, come anche la chiarificazione tra la precedente tabella e la classificazione CPV sono fornite nell'Appendice I.

d) Definizioni relative alla qualità

La norma UNI EN ISO 8402 definisce i termini fondamentali relativi ai concetti concernenti la qualità, da utilizzare in tutti i settori, per la preparazione e l'applicazione delle norme relative alla qualità e per la reciproca comprensione a livello nazionale. Di seguito si riportano le definizioni tratte da questa norma relative ai termini relativi alla qualità utilizzati nelle presenti Regole tecniche.

d.1) **Qualità**: l'insieme delle caratteristiche di un'entità (processo, prodotto, organizzazione), che ne determinano la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite.

d.2) **Sistema qualità**: la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità.

d.3) **Gestione per la qualità** (o conduzione aziendale per la qualità): l'insieme delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la qualità, gli obiettivi e le responsabilità

e li traducono in pratica, nell'ambito del sistema qualità, con mezzi quali la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità, e il miglioramento della qualità.

d.4) Assicurazione della qualità (o garanzia della qualità): tutte le attività pianificate e sistematiche, attuate nell'ambito del sistema qualità e di cui, per quanto occorre, viene data dimostrazione, messe in atto per dare adeguata confidenza che un'entità (processo, prodotto, organizzazione) soddisferà i requisiti per la qualità.

d.5) Controllo della qualità: le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti della qualità.

d.6) Manuale della qualità: documento che enuncia la politica per la qualità e descrive il sistema qualità di un organizzazione.

d.7) Piano della qualità: documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o contratto.

d.8) Requisiti per la qualità: espressione delle esigenze, o loro traduzione in un insieme di requisiti espressi quantitativamente o qualitativamente, per le caratteristiche di un'entità (processo, prodotto, organizzazione) al fine di consentirne la realizzazione e l'esame.

d.9) Verifica ispettiva: esame sistematico ed indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto stabilito, e se quanto stabilito viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

d.10) Conformità: soddisfacimento di requisiti specificati.

d.11) Non conformità: non soddisfacimento di requisiti specificati.

d.12) Evidenza oggettiva: informazioni la cui veridicità può essere dimostrata sulla base di fatti acquisiti a seguito di osservazioni, misurazioni, prove od altri mezzi.

d.13) Specifica: documento che stabilisce dei requisiti.

d.14) Registrazione: documento che fornisce evidenza oggettiva di attività eseguite o risultati ottenuti.

Art. 2. Ambito di applicazione

Per rendere adeguatamente comparabili i livelli di capacità tecnica, le Amministrazioni che intendano appaltare servizi di ICT prevedono, tra i requisiti idonei a dimostrare il possesso della capacità tecnica, di cui all'art. 14 del Decreto Legislativo 17 marzo 1995, n. 157, la disponibilità, da parte delle imprese concorrenti, di una certificazione dei loro sistemi qualità, rilasciata, sulla base delle norme europee della serie EN ISO 9000, da organismi accreditati conformemente ai requisiti prescritti dalla norma europea EN 45012, e ad applicare le disposizioni delle presenti Regole tecniche, nei casi di:

A. procedure concorsuali per l'aggiudicazione di appalti determinati come contratti di grande rilievo, ai sensi di quanto stabilito nell'art. 1, lettera a);

B. procedure concorsuali per l'aggiudicazione di appalti che, pur non determinati come contratti di grande rilievo, si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni

elettorali nazionali ed europee, ai sensi di quanto previsto dall'art.16, comma 1, del Decreto Legislativo del 12 febbraio 1993, n. 39.

Le Amministrazioni che intendano appaltare servizi di ICT hanno facoltà di adottare il suddetto requisito di valutazione della capacità tecnica anche nel caso di:

C. procedure di concorso per l'aggiudicazione di appalti il cui valore di stima dell'importo complessivo risulti, al netto dell'IVA, superiore a 3.750.000 Euro ed inferiore o uguale 25.000.000 di Euro, ovvero, in caso di contratti a validità pluriennali, a 750.000 Euro annui, ed inferiore o uguale a 5 milioni di Euro annui. In tal caso, le amministrazioni stesse sono tenute ad applicare le disposizioni contenute nelle presenti "regole tecniche".

Art. 3. Certificazione per singola tipologia di servizio ICT

Nell'ambito delle procedure di concorso per l'aggiudicazione di contratti di grande rilievo per l'appalto di servizi ICT, le Amministrazioni dovranno prevedere tra i criteri di selezione dei fornitori di servizi ICT, il possesso di una certificazione relativa al Sistema Qualità del fornitore stesso. La scelta della certificazione è da riferirsi alle norme che riguardano il rapporto contrattuale cliente-fornitore: EN ISO 9001, EN ISO 9002, EN ISO 9003, nelle versioni alla data disponibili. I criteri di scelta tra queste norme sono espressi in funzione del ciclo di vita relativo ai servizi ICT contrattualmente previsti, conformemente a quanto previsto dalla guida per la scelta e l'utilizzazione delle norme contrattualmente utilizzabili della serie EN ISO 9000, fornita dalla norma EN ISO 9000-1.

Le Amministrazioni, in coerenza ed in applicazione delle norme sopra citate, devono applicare i seguenti criteri di scelta, e di equivalenza, della certificazione da richiedere ai fornitori:

- nel caso in cui i servizi ICT richiesti al fornitore nell'ambito della procedura di concorso coprono l'intero ciclo di vita costituito dalle fasi di progettazione, realizzazione, installazione e assistenza dopo la consegna, è necessario richiedere la certificazione rispetto alla norma EN ISO 9001; nessuna delle altre due norme può essere considerata utilizzabile;
- nel caso in cui i servizi ICT richiesti al fornitore nell'ambito della procedura di concorso comprendono le fasi di realizzazione, installazione e assistenza dopo la consegna, senza includere la fase di progettazione, è sufficiente richiedere la certificazione rispetto alla norma EN ISO 9002; se il fornitore, per detti servizi ICT, è in possesso di certificazione rispetto alla norma EN ISO 9001 questa certificazione alternativa sarà considerata del tutto equivalente ed accettabile;
- nel caso in cui i servizi ICT richiesti al fornitore nell'ambito della procedura di concorso includono soltanto controlli, collaudi e prove finali, senza comprendere le fasi di progettazione e realizzazione propedeutiche alla consegna, è sufficiente richiedere la certificazione rispetto alla norma EN ISO 9003; se il fornitore, per detti servizi ICT, è in possesso di certificazione rispetto alla norma EN ISO 9001 od alla norma EN ISO 9002, tale certificazione alternativa sarà considerata del tutto equivalente ed accettabile.

Una sintesi dei precedenti criteri è fornita dalla tabella 2 che rappresenta una indicazione delle norme e relative certificazioni da utilizzare per la selezione dei fornitori, in funzione delle fasi del ciclo di vita contrattualmente previste.

Tab. 2 Relazione tra fasi del ciclo di vita e norma di riferimento **Attività svolte dal fornitore**	**Certificazione da richiedere per la selezione del fornitore**
Progetta, Produce, Collauda, Installa, Consegna, Assiste	**EN ISO 9001**
Produce, Collauda, Installa, Consegna, Assiste	**EN ISO 9002**
Collauda, Installa, Consegna	**EN ISO 9003**

La successiva tabella 3 applica i criteri precedentemente esplicitati alle categorie di servizi ICT di cui alla tabella 1 dell'art.1, lettera c), fornendo una indicazione di massima delle norme di riferimento per la certificazione da utilizzare per la selezione dei fornitori in funzione della tipologia di servizi ICT contrattualmente previsti.

Tab. 3 Relazione tra categorie di servizi ICT e norma di riferimento **Categorie di servizi ICT tratte dalla classificazione CPV/98, versione in lingua italiana**	**Certificazione da richiedere**
SERVIZI DI CONSULENZA SUI SISTEMI INFORMATIVI	**EN ISO 9001**
Servizi di consulenza, CPV 7210-7211-7215-7222-7259	EN ISO 9001
Servizi di formazione, CPV 8042	EN ISO 9001
SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SISTEMI INFORMATIVI	**EN ISO 9001**
Servizi di analisi e programmazione di sistemi, CPV 7224	EN ISO 9001
Servizi di sviluppo di prodotti software, CPV 7220-7221-7223	EN ISO 9001
SERVIZI DI CONDUZIONE FUNZIONALE DI SISTEMI INFORMATIVI	**EN ISO 9001**
Servizi di manutenzione e assistenza sistemi, CPV 7225-7258	EN ISO 9001
Servizi connessi al software, CPV 7226	EN ISO 9001
Servizi di banche di dati, CPV 7232	EN ISO 9001
Servizi di consulenza e assistenza informatica, CPV 7252	EN ISO 9002
SERVIZI DI CONDUZIONE TECNICA DI SISTEMI INFORMATIVI	**EN ISO 9002**
Servizi di elaborazione dati, CPV 7230	EN ISO 9002
Servizi di trattamento dati, CPV 7231	EN ISO 9002
Servizi informatici, CPV 7250-7257	EN ISO 9002
Servizi di gestione connessi all'informatica, CPV 7251	EN ISO 9002
Servizi per rete informatica, CPV 7253	EN ISO 9002
Servizi di riparazione, manutenzione, CPV 5030-5031-5032-5033-5070-7212-7213-7254	EN ISO 9002
SERVIZI DI FORNITURA DI BENI HW E SW	**EN ISO 9003**
Servizi di installazione, CPV 5090-5096	EN ISO 9003
SERVIZI DI MONITORAGGIO E VERIFICA DI SISTEMI INFORMATIVI	**EN ISO 9001**
Servizi di audit informatico, CPV 7255	EN ISO 9001
SERVIZI DI COLLAUDO DI SISTEMI INFORMATIVI	**EN ISO 9003**
Servizi di collaudo informatico, CPV 7214-7256	EN ISO 9003

A completamento delle sintetiche indicazioni riportate nella tabella 3, e, a maggior esplicitazione dei criteri di scelta della certificazione, valgono le successive considerazioni sulle norme da utilizzare come riferimento nelle procedure di concorso per la selezione dei fornitori.

- Per i servizi di consulenza relativi alle tecnologie dell'informazione - tra cui: misura e confronto di sistemi informativi e di prodotti informatici; progettazione e/o riorganizzazione di processi, organizzazioni, sistemi qualità, sistemi di pianificazione e controllo di gestione, sistemi informativi; studi di finanziamento dei progetti; gestione e controllo di progetti; assicurazione e controllo di qualità, gestione di sistemi qualità; definizione di livelli di servizio - la norma da utilizzare è la EN ISO 9001, considerato che in tutti questi servizi è presente una rilevante attività di progettazione.
- Per i servizi di formazione ed addestramento su procedure, applicazioni e processi organizzativi, prodotti e tecnologie, metodologie, sistemi informativi, la norma da utilizzare è la EN ISO 9001, atteso che anche in questi servizi risulta presente una essenziale attività di progettazione.
- Per i servizi inerenti alla progettazione, realizzazione e manutenzione di sistemi informativi automatizzati, al software applicativo, a servizi informatici, la norma da utilizzare è la EN ISO 9001.
- Per i servizi di esclusiva gestione operativa, quali potrebbero essere elaborazione e trattamento dati, l'assistenza ed il supporto tecnico agli utenti (help desk, call center, hot line, interventi in sito), i servizi di trasporto ed interoperabilità, la manutenzione delle infrastrutture informatiche, quando non sia richiesta alcuna attività di tipo progettuale, la norma da utilizzare è la EN ISO 9002.
- Per i servizi di fornitura di beni hardware e software, in cui la conformità ai requisiti specificati deve essere assicurata dal fornitore soltanto mediante controlli, collaudi e prove finali, la norma da utilizzare è la EN ISO 9003.

In merito alle certificazioni applicabili, non può essere impartita una direttiva più precisa poiché solo analizzando uno specifico contratto può chiaramente determinarsi la norma rispetto alla quale richiedere la certificazione sulla base delle considerazioni precedentemente esplicitate.

A proposito della fornitura di beni hardware e software, considerato che la certificazione del servizio di fornitura dei beni non ha nulla a che vedere con le caratteristiche qualitative dei beni stessi, si evidenzia che le norme di cui le presenti Regole tecniche disciplinano l'applicazione, sono riferibili esclusivamente alla certificazione di sistemi qualità inerenti ai processi produttivi messi in atto da organizzazioni per la produzione di servizi e prodotti.

I requisiti del sistema qualità sono complementari ai requisiti tecnici del prodotto e da questi del tutto indipendenti. Le specifiche tecniche di processo e di prodotto sono distinte e separate dalle prescrizioni EN ISO 9000. Conseguentemente, richiedere la certificazione EN ISO 9000 per un bene hardware o software è improprio e va comunque evitato.

Art. 4. Manuale della Qualità

Alla richiesta di un certificato è sempre necessario associare quella del corrispondente manuale della qualità; infatti, le norme della serie EN ISO 9000 prescrivono che all'interno del manuale sia esplicitamente indicato l'ambito di applicazione del sistema qualità descritto.

Nei certificati di qualità in possesso dei fornitori, non essendo predefiniti e codificati i possibili ambiti di applicazione cui detti certificati si riferiscono, non si ritroveranno le specifiche dizioni con le quali, in precedenza, sono state evidenziate le diverse categorie di servizi ICT.

La lettura del manuale della qualità e l'approfondimento dell'ambito di applicazione del relativo sistema qualità consente di superare le difficoltà inevitabilmente derivanti dalle possibili discrepanze tra le denominazioni dei servizi riportate sui certificati di qualità e quelle sopra presentate. In ogni caso, se si ritenesse utile ricondurre le diverse attività contrattuali allo schema classificatorio di cui sopra, l'Appendice I è di ausilio per le interpretazioni delle denominazioni adottate.

Art. 5. Certificazione per più tipologie di servizio ICT

Nel caso più generale e ricorrente di contratti inerenti all'affidamento di più tipologie di servizi ICT, è conveniente che la certificazione sia richiesta esclusivamente per le categorie di servizi di maggiore rilevanza contrattuale.

Ciò, allo scopo di assicurare un'adeguata partecipazione alle procedure di concorso, evitando di penalizzare i fornitori che non siano certificati, nell'ambito di tutte le tipologie di servizi contrattualmente richieste, per servizi accessori di limitata dimensione economica. Conseguentemente, nel caso di contratti relativi a più tipologie di servizi:

- l'Amministrazione è tenuta a richiedere al fornitore una certificazione pertinente a tutti i servizi ICT contrattualmente previsti, caratterizzati da una dimensione economica superiore ad un valore soglia pari a 3.750.000 (tremilionisettecentocinquantamilamila) EURO;
- l'Amministrazione può regolarsi a sua discrezione, decidendo di richiedere o meno la certificazione in funzione della criticità dei servizi ICT che, ancorché di dimensione economica inferiore od uguale a 3.750.000 (tremilionisettecentocinquantamilamila) EURO, rivestano, per la loro natura, una rilevanza contrattuale giudicata elevata.

Ciò premesso, relativamente alle tipologie di servizi per cui la certificazione è richiesta (sopra soglia o di elevata rilevanza), la richiesta stessa può essere soddisfatta dal fornitore in due modi alternativi:

- mediante differenti certificazioni, EN ISO 9001, EN ISO 9002, EN ISO 9003, una per ogni tipologia di servizio prevista, per cui la certificazione è richiesta, secondo quanto espresso dalla tabella 2 dell'art. 3;
- mediante un'unica certificazione onnicomprensiva, ovviamente la più estensiva rispetto al ciclo produttivo di quelle applicabili, in relazione alle tipologie di servizio previste per cui la certificazione è richiesta; secondo quanto affermato nell'art. 3, la 9001 deve essere considerata inclusiva della 9002 e della 9003; la 9002 della 9003. In altre parole, la norma 9001 è la norma più estensiva rispetto alle fasi del ciclo produttivo di tutte le altre, così come la 9002 è più estensiva della 9003.

Entrambi i modi di soddisfare la richiesta di certificazione sono da ritenersi legittimi e da considerarsi equivalenti ai fini dell'applicazione delle presenti Regole tecniche.

Tab. 4 Esempio **Categorie di Servizio**	**Dimensione economica del servizio (euro)**	**Certificazione relativa al servizio**	**Importo maggiore del valore soglia?**	**Servizio dichiarato rilevante?**	**Società erogatrice del servizio**	**Certificazione da richiedere?**
conduzione funzionale di sistemi informativi	17.000.000	EN ISO 9001	Si	Si	X	Si alla Società
conduzione tecnica di sistemi informativi	10.000.000	EN ISO 9002	Si	Si	X	Si alla Società
sviluppo di prodotti Sw	1.000.000	EN ISO 9001	No	Si	X	Si alla Società
fornitura di beni Hw e Sw	2.000.000	EN ISO 9003	No	No	X	No
TOTALE	**30.000.000**	**NOTE**	**Il contratto è di grande rilievo** **La certificazione più estensiva è EN ISO 9001**			

A titolo di esempio, si consideri un'ipotetica procedura di concorso per l'aggiudicazione di un contratto che preveda sviluppo di prodotti software, conduzione funzionale e tecnica di sistemi informativi e fornitura di beni hardware e software, così come sintetizzato nella tabella 4. Il contratto è un contratto di grande rilievo, perché di importo complessivo superiore ai 25.000.000 EURO; conseguentemente, rientra nell'ambito di applicabilità delle presenti Regole tecniche. La certificazione che deve essere richiesta alla generica società X partecipante alla gara riguarda esclusivamente:

- i servizi di conduzione funzionale e tecnica di sistemi informativi, in quanto di importo superiore al valore soglia predefinito indipendentemente dal fatto che l'Amministrazione li ritenga rilevanti o meno;
- lo sviluppo di prodotti software, in quanto, ancorchè sotto soglia, sia ritenuto critico dall'Amministrazione e quindi rilevante nell'ambito contrattuale.

Per quanto riguarda la fornitura di beni hardware e software, essendo questa tipologia di servizio sotto il valore soglia e non essendo ritenuta rilevante dall'Amministrazione, nessuna certificazione deve essere richiesta. Come evidenziato nell'art. 3, le certificazioni da richiedere relativamente alle tre tipologie di servizio sono EN ISO 9001 ed EN ISO 9002. Ciò può essere realizzato nei due modi, del tutto equivalenti, precedentemente discussi:

- il fornitore possiede tre certificati: EN ISO 9001 per la conduzione funzionale di sistemi informativi, EN ISO 9002 per la conduzione tecnica di sistemi informativi, EN ISO 9001 per lo sviluppo di prodotti software;
- il fornitore possiede un solo certificato EN ISO 9001, più estensivo di EN ISO 9002, per tutte e tre le tipologie di servizio, conduzione funzionale e tecnica e sviluppo di prodotti software.

Art. 6. Requisiti integrativi opzionali

Ad integrazione della norma EN ISO 9001, esistono norme della stessa serie che costituiscono guide specificatamente dedicate: EN ISO 9000-3, allo sviluppo di prodotti software; la EN ISO 9004-2, ai servizi in genere, non specificatamente a quelli informatici. Dette guide non possono essere utilizzate come riferimento per la certificazione; non è quindi possibile basarsi, per la dimostrazione del possesso della capacità tecnica, necessarie per partecipare alla procedura di concorso delle imprese partecipanti, su certificazioni in conformità a queste guide.

Conseguentemente, l'applicazione, a discrezione dell'Amministrazione, delle citate guide deve essere fatta esclusivamente allo scopo di affinare ulteriormente la selezione delle imprese partecipanti sulla base delle caratteristiche del loro sistema qualità. In questo caso, la verifica del recepimento delle prescrizioni contenute nelle norme precedentemente referenziate deve essere affidata alla Commissione di gara ed effettuata esclusivamente sulla base dell'esame del manuale della qualità del fornitore e del piano della qualità, non essendo praticabile lo strumento delle verifiche di sistema o verifiche di terza parte in fase precontrattuale.

Art. 7. Piano della qualità

A maggior tutela dell'Amministrazione, per la salvaguardia delle specificità che il contratto da stipulare, a seguito della procedura di concorso, può assumere relativamente al sistema qualità dell'impresa aggiudicataria, ad esso ovviamente temporalmente preesistente e da esso totalmente indipendente, è necessario richiedere al fornitore, come parte integrante dell'offerta, la predisposizione di un piano della qualità, che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il fornitore, il committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione di cui all'art. 8.

Conseguentemente, negli atti di gara l'Amministrazione dovrà inserire la richiesta che il fornitore produca, in aggiunta alla certificazione di qualità ed a copia del manuale della qualità, un piano della qualità i cui contenuti dovranno essere elaborati, secondo l'indice di seguito proposto, coerentemente a quanto richiesto dal paragrafo 5.1 della circolare 5 agosto 1994 n. AIPA/CR/5 e alla norma EN ISO 10005.

Nel caso in cui, a discrezione dell'Amministrazione, sia stata richiesta l'applicazione dei requisiti integrativi di cui all'art. 6, il piano della qualità dovrà fare esplicito riferimento alle linee guida EN ISO 9000-3, e ISO EN ISO 9004-2, per quanto attiene l'applicazione dei principi della EN ISO 9001 allo svolgimento degli specifici servizi contrattualmente richiesti.

Poiché il piano della qualità è predisposto in fase di offerta, si deve contrattualmente prevedere che il piano debba essere revisionato a valle dell'aggiudicazione e firma del contratto, per riflettere le eventuali variazioni intervenute durante il procedimento di gara, e successivamente approvato, in modo espresso, dall'Amministrazione prima dell'avvio delle attività in esso contemplate.

Indice del Piano della qualità

1. SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ

   Deve essere definita l'organizzazione del documento, le notazioni adottate, la valenza contrattuale del documento.

2. DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

   Debbono essere identificati, codificati, referenziati sia tutti i documenti contrattualmente vincolanti, che tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscono un riferimento per quanto esposto nel sistema di qualità.

3. GLOSSARIO

   È utile riepilogare, codificare, descrivere tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni, che saranno utilizzati all'interno del documento.

4. GESTIONE

   Devono essere fornite indicazioni riguardanti l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto. Deve essere definito l'organigramma, a ciascun ruolo professionale indicato nell'organigramma; deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto.

   Il ciclo di vita del progetto, le fasi in cui è suddiviso, la struttura organizzativa, i compiti e le responsabilità, sono usualmente descritti nel documento Piano di Progetto; in questo caso, possono essere semplicemente referenziati nel Piano della Qualità.

5. DOCUMENTAZIONE

   Deve essere definito l'insieme della documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto. Detta documentazione assume il ruolo di evidenza oggettiva dell'esecuzione delle attività da cui è generata.

6. NORME E CONVENZIONI

   6.1 Normativa per la documentazione dei servizi

   Deve essere definito lo standard per la realizzazione della documentazione di supporto alla realizzazione di tutte le attività contrattualmente previste.

   6.2 Normativa per la progettazione del software applicativo

   Deve essere descritto il ciclo di vita e le metodologie da adottare per la progettazione, la realizzazione ed il test del software applicativo.

   6.3 Normativa per la scrittura del software applicativo

   Devono essere riportate le linee guida da adottare per la stesura del codice sorgente.

   6.4 Normativa per la documentazione del software applicativo

   Devono essere riportate le linee guida da adottare per la stesura dei commenti nel codice sorgente.

   6.5 Normativa di progettazione ed esecuzione dei test

   Devono essere riportate le linee guida ed i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test.

7. OBIETTIVI DI QUALITÀ

7.1 Requisiti contrattuali di qualità

Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto. Per questo è necessario definire:

- *i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;*
- *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;*
- *le metriche con cui misurare gli attributi identificati;*
- *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.*

7.2 Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio

Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di misura, modalità di calcolo ed aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.
Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.

7.3 Verifiche ispettive

Devono essere definite le modalità con cui effettuare le visite ispettive in conformità alla norma ISO 10011, le motivazioni che possono richiederne l'uso estemporaneo, la quantità e la pianificazione.

7.4 Informazioni di Qualità ed Archiviazioni

Devono essere identificate tutte le registrazioni di qualità, sia del sistema qualità adottato, che specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supporto delle attività di gestione del contratto ed assicurazione della qualità.

8. RIESAMI E REVISIONI

Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di produzione/erogazione del prodotto/servizio adottato e descritto nel piano di progetto.

9. PROVE E COLLAUDI

Devono essere indicate tutte le attività di test e le relative modalità di esecuzione.

10. SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

Devono essere riportate o referenziate le specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte.

11. STRUMENTI, TECNICHE E METODI

Devono essere indicate per le attività di erogazione dei servizi e produzione della documentazione, gli ambienti di sviluppo, le apparecchiature, le metodologie.

12. CONTROLLO DEL CODICE SOFTWARE

Devono essere definiti e descritti i criteri, le procedure e gli strumenti adottati per il controllo (immissione, salvaguardia e catalogazione) delle versioni degli elementi software del progetto in sviluppo.

13. CONTROLLO DEI SUPPORTI DI REGISTRAZIONE

    Devono essere stabilite norme e procedure per il controllo dei supporti di registrazione, dal punto di vista della reperibilità, autorizzazione all'accesso, salvaguardia contro eventuali danneggiamenti accidentali.

14. CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

    Devono essere delineate le procedure e gli accorgimenti da adottare quando alla erogazione dei servizi partecipano sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva, che di controllo di quanto da questi fornito.

15. RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

    Deve essere descritta la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione.

16. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

    Devono essere indicate e descritte le attività di formazione inerenti il contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti.

Art. 8. Verifiche ispettive

La norma EN ISO 9000-1, inerente la scelta e l'utilizzazione delle norme contrattualmente utilizzabili della serie EN ISO 9000, prevede esplicitamente (rif. paragrafi 8.3 e 8.4.5) la possibilità da parte del cliente di una azienda certificata di poter eseguire, o fare eseguire, verifiche ispettive sul sistema qualità del fornitore.

L'oggetto delle verifiche ispettive è la verifica dell'applicazione dei principi del sistema qualità del fornitore certificato applicati allo specifico rapporto contrattuale in corso tra le parti secondo le modalità descritte nel piano della qualità realizzato conformemente alle prescrizioni della norma EN ISO 10005.

L'utilizzo delle verifiche ispettive deve essere contrattualmente definito e regolamentato; per questo le Amministrazioni dovranno inserire nei relativi atti contrattuali un articolo in cui si espliciti che:

– il fornitore può essere assoggettato a verifiche ispettive da parte dell'Amministrazione cliente per il tramite di un organismo di ispezione accreditato;
– le modalità, con cui le verifiche ispettive dovranno essere eseguite, dovranno essere conformi a quanto previsto dalla norma EN ISO 10011;
– il tipo e l'estensione delle verifiche ispettive (piano delle verifiche ispettive) dovranno essere definiti all'interno del piano della qualità i cui contenuti dovranno essere elaborati dal fornitore, ed approvati dall'Amministrazione, sulla base della norma EN ISO 10005 e del suo sistema qualità.

L'organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione cliente per l'esecuzione delle verifiche ispettive può essere:

- il gruppo di monitoraggio eventualmente costituito all'interno dell'Amministrazione cliente e qualificato ai sensi della circolare del 13 marzo 1998, n. AIPA/CR/17;
- una delle società di monitoraggio, qualificata ai sensi della circolare del 16 febbraio 1998, n. AIPA/CR/16 ed iscritta nell'elenco di cui all'art. 13, comma 2, del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39;
- altro organismo contrattualmente previsto;

In ogni caso, le verifiche ispettive non possono essere condotte da personale e società che dalle conoscenze acquisite possano trarre indebiti vantaggi competitivi. Questa condizione è automaticamente soddisfatta se l'organismo di ispezione accreditato è un gruppo o società di monitoraggio, qualificati ai sensi delle circolari precedentemente richiamate. Nel caso di società di monitoraggio, nel contratto che la lega all'Amministrazione cliente deve essere inserita una specifica clausola di riservatezza a carico del personale incaricato delle verifiche ispettive.

Le finalità delle verifiche ispettive specifiche (verifiche mirate o verifiche di seconda parte) integrano quelle delle verifiche di carattere generale (verifiche di sistema o verifiche di terza parte) svolte dall'organismo certificatore, nel senso che:

- le verifiche di sistema, o verifiche di terza parte, sono di tipo generale e attestano l'applicazione di un sistema qualità conforme ai requisiti della normativa; anche se in queste verifiche vengono controllati processi o attività relativi ad un contratto con un cliente, ciò è normalmente fatto nell'ottica di verificare l'applicazione in generale del sistema qualità e la sua conformità ai requisiti della norma di riferimento;
- le verifiche mirate, o verifiche di seconda parte, sono indirizzate a controllare l'applicazione dei requisiti delle norme allo specifico contratto ed a verificare il rispetto di tutti i requisiti contrattuali, anche quelli che eventualmente possono non essere in relazione ad aspetti trattati nelle norme, nonché l'effettiva applicazione ed utilizzo del sistema qualità nell'attuazione del contratto.

Art. 9. Modalità di valutazione della certificazione

Il possesso della certificazione, nei termini precedentemente indicati, costituisce requisito imprescindibile per l'ammissione alla procedura di concorso per l'aggiudicazione di un contratto di grande rilievo per l'appalto di servizi ICT.

Alla impresa concorrente, per l'ammissione alla gara, deve essere sempre necessariamente richiesta, oltre la copia del certificato di conformità, anche la documentazione del sistema qualità sotto forma del previsto manuale della qualità, così come definito dalla norma EN ISO 8402.

Sarà compito dell'Amministrazione, ed in particolare della Commissione di gara, in sede di valutazione dell'ammissibilità alla partecipazione:

A. esaminare la dizione riportata sul certificato presentato che individua le attività, i processi, i settori e i confini del sistema qualità certificato, inclusa la sede o l'unità operativa cui la certificazione si riferisce, ed accertarne la coerenza con le attività previste nel contratto e le dichiarazioni effettuate nell'offerta; tale verifica di coerenza dovrà essere effettuata:

- riconducendo le attività contrattuali allo schema classificatorio dei servizi ICT di cui all'art.1, lettera d), ed all'Appendice I;
- verificando che la certificazione sia del tipo richiesto sulla base dei criteri di cui agli artt. 3 e 5;
- verificando che il sistema qualità, documentato dal manuale della qualità di cui all'art. 4, contempli le procedure utili all'erogazione dei servizi contrattualmente previsti;
- verificando che le sedi o unità operative certificate siano quelle, dichiarate in offerta come effettivamente impegnate nel futuro contratto da stipulare.

B. verificare la validità del certificato presentato e l'aderenza della norma su di esso riportata con la norma effettivamente richiesta, sulla base della versione della norma in corso di validità alla data;

C. accertare che il certificato presentato sia stato rilasciato da un organismo di certificazione, accreditato, per il settore EA 33 – "Tecnologia dell'Informazione", da parte di un ente di accreditamento aderente all'organizzazione europea per l'accreditamento dei laboratori degli organismi di certificazione EA (European co-operation for Accreditation), conformemente ai requisiti prescritti dalla norma europea EN 45012;

D. riconoscere i certificati EN ISO 9000 equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri, ammettere attestazioni relative all'impiego di misure di qualità equivalenti a quelle della serie EN ISO 9000, qualora l'impresa concorrente possa dimostrare di non avere accesso alle certificazioni basate su queste norme, ovvero non possa ottenerle nei termini prescritti.

Infine, se è stata richiesta, a discrezione dell'Amministrazione, l'applicazione dei requisiti integrativi della certificazione di cui all'art. 6, la valutazione di detti requisiti deve essere affidata alla Commissione di gara che dovrà, in aggiunta a quanto già precedentemente richiesto:

E. verificare che il sistema qualità, documentato dal manuale della qualità, recepisca, e sia conforme, alle prescrizioni integrative richieste dalla norma EN ISO 9000-3, per la progettazione e sviluppo di software, e dalla norma EN ISO 9004-2, per i servizi in genere.

Non sarà compito della Commissione di gara, perché già espletato a cura dell'organismo di certificazione:

- valutare la coerenza del sistema qualità della società concorrente alla norma di riferimento prescritta;
- verificare, per il tramite di verifiche ispettive (di sistema o verifiche di terza parte), l'effettiva applicazione da parte della impresa concorrente del proprio sistema qualità nell'esecuzione delle attività contrattuali svolte nei confronti dei propri clienti.

Se l'Amministrazione evidenzierà delle discordanze tra quanto richiesto in termini di certificazione e documentato dalla società concorrente per il tramite del certificato ed il manuale della qualità, la società dovrà essere esclusa dalla procedura di concorso.

Relativamente alle prescrizioni di cui al punto (A) e (E), la verifica è totalmente a carico della Amministrazione. In merito alle prescrizioni di cui ai punti (B), (C), (D), l'Amministrazione potrà avvalersi della consulenza del SINCERT (Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione, Via Ripamonti, 89, CAP 20139 – Milano).

Al SINCERT dovranno essere richieste formalmente informazioni:

- sulla versione della norma in corso di validità alla data;
- sulla presenza dell'organismo di certificazione che ha rilasciato il certificato all'interno del registro degli organismi accreditati;
- sul settore di accreditamento EA 33 – "Tecnologia dell'Informazione" di detto organismo;
- sulla validità di un certificato rilasciato da un organismo di accreditamento estero relativamente agli accordi di mutuo riconoscimento;
- sull'ammissibilità di attestazioni alternative nel caso remoto in cui l'impresa concorrente possa dimostrare di non avere accesso alle certificazioni EN ISO 9000.

Il SINCERT gestisce e rende disponibili, sia via Internet (www.sincert.it), che periodicamente su CD-ROM, oltre che in risposta a specifiche richieste, le seguenti informazioni:

- versione della norma in corso di validità alla data di espletamento della gara (data di scadenza per la presentazione delle domande di partecipazione);
- registro degli organismi di certificazione accreditati, con indicazione dei relativi settori coperti da accreditamento (ai fini delle presenti Regole tecniche il settore di interesse è quello classificato EA 33 – "Tecnologia dell'Informazione");
- elenco delle aziende certificate relativamente ad EN ISO 9000, con indicazione del numero di certificato, settore di accreditamento, organismo di certificazione;
- elenco dei membri effettivi ed associati dell'EA, European co-operation for Accreditation;
- accordi di mutuo riconoscimento tra gli organismi di accreditamento di diversi stati, a livello europeo e mondiale, che permettono che le certificazioni emesse siano riconosciute all'interno degli stati firmatari.

Art. 10. Raggruppamenti temporanei di impresa

L'art. 10 del Decreto Legislativo 24 luglio 1992, n. 358, relativo all'appalto pubblico di forniture, riprodotto dall'art. 11 del Decreto Legislativo 17 marzo 1995, n. 157, come sostituito dall'art. 9 del Decreto Legislativo 25 febbraio 2000, n. 65, relativo agli appalti pubblici di servizi, consente esplicitamente l'ammissione alle gare per l'appalto di forniture e di servizi di tutte quelle forme di raggruppamento temporaneo d'impresa (RTI) che vanno sotto il nome di consorzi, associazioni in partecipazione, consorzi stabili, gruppi europei di interesse economico (GEIE).

Secondo la normativa richiamata, il raggruppamento temporaneo d'impresa può essere costituito previo conferimento di mandato irrevocabile alla capogruppo o mandataria, anche dopo l'espletamento della procedura di concorso. In ogni caso, le imprese temporaneamente

raggruppate devono presentare un'offerta congiunta, sottoscritta da tutti i prestatori di servizi, che deve specificare le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese.

L'estensione pura e semplice delle disposizioni in materia di raggruppamenti temporanei di impresa degli appalti pubblici di forniture agli appalti pubblici di servizi, attuata dai dispositivi di legge richiamati all'inizio dell'articolo, è una conferma dell'applicabilità di quanto la giurisprudenza ha ritenuto, con riferimento alle opere pubbliche:

- secondo la previsione dell'art. 23, comma 3, del Decreto Legislativo 19 dicembre 1991, n. 406, l'Amministrazione, qualora ritenga che una o più parti del servizio richiesto abbiano delle caratteristiche di autonomia e scorporabilità pari a quelle delle categorie di lavori pubblici scorporabili, deve indicare nel bando di gara la categoria prevalente dei lavori e conseguentemente le opere scorporabili, precisando che saranno applicate le disposizioni relative ai raggruppamenti verticali vigenti in materia di opere pubbliche;
- in assenza delle esplicite indicazioni, di cui al punto precedente, espresse nel bando di gara, i raggruppamenti temporanei d'impresa destinati a partecipare a procedimenti di concorso, devono intendersi in senso orizzontale, offrendo in tal modo maggiori garanzie all'Amministrazione.

Da ciò consegue la definizione dei due tipi di raggruppamenti temporanei d'impresa:

- raggruppamento orizzontale, che riunisce imprese che hanno la stessa specializzazione e capacità tecniche omogenee, producono cioè servizi di tipo diverso, che potrebbero comunque concorrere alla prestazione di un servizio complesso risultante da attività di tipo diverso. In questo tipo di raggruppamento è stabilita la responsabilità solidale di tutte le imprese verso l'Amministrazione aggiudicatrice;
- raggruppamento verticale, che riunisce imprese nell'ambito delle quali una di esse, la mandataria, realizza i lavori della categoria (o categorie) prevalente, mentre le opere scorporabili, specificatamente identificate ed esplicitamente indicate nel bando dall'Amministrazione aggiudicatrice, sono assunte in proprio da imprese mandanti. Il tratto differenziale del raggruppamento verticale è la responsabilità limitata e non solidale delle imprese mandanti, che eseguono opere scorporabili.

In merito ai requisiti di certificazione dei raggruppamenti temporanei di impresa, si pone il problema di accertare se ciascuna delle imprese raggruppate debba possedere la certificazione per tutte le tipologie di servizi richieste per l'esecuzione dell'intero appalto oppure se le imprese raggruppate debbano possedere i requisiti di qualità per l'esecuzione solo di quelle tipologie di servizi che vengono specificate nell'offerta.

La seconda soluzione è quella che si ritiene opportuno di adottare, perché più aderente alle finalità del raggruppamento temporaneo di impresa costituito proprio al fine di mettere insieme la capacità produttiva delle imprese aderenti.

Tutto ciò premesso, valgono, per la richiesta di certificazione, le seguenti prescrizioni inerenti ai raggruppamenti temporanei d'impresa:

A. nel caso di partecipazione a gare d'appalto di un raggruppamento temporaneo di impresa di tipo orizzontale, se tale entità giuridica è stata costituita da quattro (4) o più anni, deve

ritenersi che i requisiti e le prescrizioni di cui ai precedenti paragrafi debbono essere riferiti all'entità giuridica così costituita, esclusivamente in relazione alle tipologie di servizi conferitigli, e non alle singole imprese costituenti;

B. nel caso di partecipazione a gare d'appalto di un raggruppamento temporaneo di impresa di tipo orizzontale, se tale entità giuridica non è stata ancora costituita, o se la sua costituzione risale a meno di quattro (4) anni, deve ritenersi che i requisiti e le prescrizioni di cui ai precedenti paragrafi siano riferiti a tutte le singole imprese costituenti, mandataria e mandanti, esclusivamente in relazione alle tipologie di servizi a ciascuna di esse conferiti, come esplicitamente ed obbligatoriamente dichiarato in offerta, e non al raggruppamento temporaneo di impresa;

C. nel caso di partecipazione a gare d'appalto di un raggruppamento temporaneo di impresa di tipo verticale, indipendentemente dal fatto se questa entità giuridica sia stata o non sia stata ancora costituita, deve ritenersi che i requisiti e le prescrizioni, di cui ai precedenti paragrafi, debbono essere riferiti a tutte le singole imprese costituenti, mandataria e mandanti, esclusivamente in relazione alle tipologie di servizi, prevalenti e scorporabili, a ciascuna di esse conferiti, come esplicitamente ed obbligatoriamente dichiarato nel bando di gara, e non al raggruppamento temporaneo di impresa.

Ovviamente, vale ancora la prescrizione per cui deve essere richiesta al raggruppamento temporaneo di impresa una certificazione pertinente a quei soli servizi ICT caratterizzati da una dimensione economica maggiore del valore soglia, definito nell'art. 5 o ritenuti particolarmente rilevanti dall'Amministrazione.

Indipendentemente dalla casistica di cui sopra, si ribadisce che la certificazione della mandataria non può interpretarsi in senso estensivo a rappresentare la certificazione dell'entità giuridica da essa costituita o la certificazione di altre società ad essa raggruppate o da essa subappaltate. Infatti, ai sensi degli articoli già citati, il rapporto di mandato non determina per sé organizzazione o associazione fra i prestatori di servizi raggruppati, ciascuno dei quali conserva la propria autonomia ai fini della gestione (quindi autonomia del proprio sistema qualità e della sua eventuale certificazione), oltre che ai fini degli adempimenti fiscali e degli oneri sociali.

A fronte di questa ribadita autonomia, se già nell'art. 7 è stata evidenziata la necessità di richiedere al fornitore, come parte integrante delle attività di offerta, la predisposizione di un piano della qualità, a maggior tutela dell'Amministrazione, per la salvaguardia delle specificità che il contratto può assumere relativamente al sistema qualità dell'impresa aggiudicataria, questa esigenza appare ancor più rilevante ed imprescindibile nel caso di raggruppamenti temporanei di impresa. Nel caso dei raggruppamenti temporanei di impresa, e maggiormente per quelli di tipo orizzontale, qualora il raggruppamento non possieda un suo proprio sistema qualità, certificato relativamente alla norma EN ISO 9000 ritenuta applicabile, il piano della qualità rimane l'unica documentazione immediatamente esigibile atta a dimostrare all'Amministrazione come saranno soddisfatti i requisiti specifici per la qualità di un determinato contratto.

Del resto, il caso evidenziato, lungi dal costituire un'eccezione, rappresenta la situazione più diffusa. Se, infatti, l'esito di una procedura di concorso è l'aggiudicazione ad un raggruppamento temporaneo di impresa, nella maggior parte dei casi costituitosi solo a seguito della comunicazione di aggiudicazione, ne consegue che l'entità giuridica così neocostituita non può

possedere un sistema qualità adottato, conosciuto, utilizzato, dalle imprese costituenti, né tantomeno certificato, anche se ciascuna delle imprese costituenti è pure dotata di un proprio sistema qualità. Peraltro, il piano della qualità è, come parte integrante dell'offerta, il luogo deputato all'identificazione delle tipologie di servizio, attività e responsabilità attribuite a ciascuna delle imprese costituenti.

Questo, in osservanza a quanto previsto dall'art. 10, comma 2, del Decreto Legislativo 24 luglio 1992, n. 358, riprodotto dall'art. 11, comma 2, del Decreto Legislativo 17 marzo 1995, n. 157, modificato dall'art. 9 del Decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 65, che afferma come l'offerta congiunta debba essere sottoscritta da tutte le imprese raggruppate e debba specificare le parti della fornitura che saranno eseguite dalle singole imprese, oltre a contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina del citato articolo.

Si procede ora ad analizzare le implicazioni delle prescrizioni (A), (B), (C), relative ai raggruppamenti temporanei di impresa, attraverso esempi chiarificatori per i tre casi evidenziati.

Nel caso (A) la certificazione è richiesta unicamente al raggruppamento temporaneo d'impresa, relativamente alle categorie di servizi di dimensione economica maggiore od uguale al valore soglia o comunque ritenute rilevanti come specificato nell'art. 5.

Tab. 5 CASO A **Categorie di Servizio**	**Dimensione economica del servizio (euro)**	**Certificazione relativa al servizio**	**Servizio rilevante o sopra soglia?**	**Servizio dichiarato scorporabile?**	**Società erogatrice del servizio**	**Certificazione da richiedere?**
conduzione funzionale di sistemi informativi	17.000.000	EN ISO 9001	Si	No	X	Si al RTI
conduzione tecnica di sistemi informativi	10.000.000	EN ISO 9002	Si	No	X	Si al RTI
sviluppo di prodotti Sw	1.000.000	EN ISO 9001	Si	No	Y	Si al RTI
fornitura di beni Hw e Sw	2.000.000	EN ISO 9003	No	No	Z	No
TOTALE	**30.000.000**	**NOTE**	**Il contratto è di grande rilievo** **La certificazione più estensiva è EN ISO 9001** **Il RTI è orizzontale e costituito da più di 4 anni**			

Come esempio la tabella 5 riprende in considerazione l'ipotetica procedura di concorso, già ipotizzata nell'articolo appena richiamato, inerente l'aggiudicazione di un contratto di grande rilievo relativo a servizi di sviluppo di prodotti software, conduzione funzionale e tecnica di sistemi informativi e fornitura di beni hardware e software. Si ipotizzi che il bando di gara non espliciti servizi scorporabili. Alla gara partecipa un consorzio, che già opera sul mercato da più di 4 anni, formato da tre società X, Y, Z. Il consorzio deve essere assimilato ad un raggruppamento temporaneo di impresa orizzontale non essendo identificati nel bando di gara servizi scorporabili. Poiché il consorzio è costituito da più di 4 anni la certificazione non deve essere richiesta alle società costituenti ma direttamente all'entità giuridica consorzio; i servizi per cui la certificazione deve essere richiesta sono quelli inerenti la conduzione funzionale (norma EN ISO 9001) e tecnica (norma EN ISO 9002) e lo sviluppo di prodotti software (norma EN ISO 9001).

Il consorzio, dovrà soddisfare questa richiesta o con un unico certificato EN ISO 9001, il più estensivo, o con tre specifici certificati relativi alle due norme precedentemente identificate. In particolare, si noti che se le società costituenti sono a loro volta certificate o meno è del tutto ininfluente.

Nel caso (B) la certificazione è richiesta a tutte le imprese costituenti il raggruppamento temporaneo d'impresa, relativamente alle tipologie di servizi contrattualmente previste di dimensione economica maggiore od uguale al valore soglia.

Tab. 6 CASO B **Categorie di Servizio**	**Dimensione economica del servizio (euro)**	**Certificazione relativa al servizio**	**Servizio rilevante o sopra soglia?**	**Servizio dichiarato scorporabile?**	**Società erogatrice del servizio**	**Certificazione da richiedere?**
conduzione funzionale di sistemi informativi	17.000.000	EN ISO 9001	Si	No	X mandataria	Si alla Società
conduzione tecnica di sistemi informativi	10.000.000	EN ISO 9002	Si	No	X mandataria	Si alla Società
sviluppo di prodotti Sw	1.000.000	EN ISO 9001	Si	No	Y	Si alla Società
fornitura di beni Hw e Sw	2.000.000	EN ISO 9003	No	No	Z	No
TOTALE	**30.000.000**	**NOTE**	**Il contratto è di grande rilievo** **La certificazione più estensiva è EN ISO 9001** **Il RTI è orizzontale e costituito da meno di 4 anni**			

Si ipotizzi che il bando di gara sia del tutto analogo al caso precedente come mostrato dalla tabella 6. Questa volta alla gara partecipano tre società X, Y, Z, che in offerta (nel piano della qualità) dichiarano che, in caso di aggiudicazione, costituiranno un raggruppamento temporaneo di impresa con capogruppo la società X, che si occuperà della conduzione funzionale e tecnica di sistemi informativi e del management del progetto, mentre alla società Y sarà affidato lo sviluppo di prodotti software e la società Z fornirà esclusivamente i beni hardware e software. Il raggruppamento temporaneo di impresa deve essere inteso come orizzontale non essendo identificati nel bando di gara servizi scorporabili. Poiché il raggruppamento non è ancora costituito, si deve richiedere la certificazione direttamente alle società costituenti. La certificazione deve essere richiesta per gli unici servizi di dimensione economica sopra soglia o dichiarati rilevanti, conduzione funzionale (norma EN ISO 9001) e tecnica (norma EN ISO 9002) e sviluppo di prodotti software (norma EN ISO 9001). Ognuna delle tre società X, Y, Z, dovrà soddisfare questa richiesta relativamente agli specifici servizi su cui si è impegnata, in particolare:

- la società mandataria X, poiché è impegnata sia sulla conduzione funzionale (norma EN ISO 9001) che su quella tecnica (norma EN ISO 9002), dovrà produrre o un unico certificato EN ISO 9001, il più estensivo, per entrambi i tipi di conduzione, o due certificati distinti EN ISO 9001 per la conduzione funzionale e EN ISO 9002 per la conduzione tecnica;
- la società Y, che si limiterà allo sviluppo di prodotti, dovrà produrre la certificazione EN ISO 9001 per lo sviluppo software;
- la società Z, che si occuperà solo di una componente della fornitura di dimensione economica inferiore al valore soglia non ritenuta rilevante, la fornitura di beni hardware e software (norma EN ISO 9003), non dovrà produrre nessuna certificazione.

Nel caso (C) diverse certificazioni sono richieste ad ognuna delle imprese costituenti il raggruppamento temporaneo d'impresa, relativamente all'esplicita assegnazione a ciascuna impresa di specifici servizi scorporabili di dimensione economica maggiore od uguale al valore soglia.

Tab. 7 CASO C **Categorie di Servizio**	**Dimensione economica del servizio (euro)**	**Certificazione relativa al servizio**	**Servizio rilevante o sopra soglia?**	**Servizio dichiarato scorporabile?**	**Società erogatrice del servizio**	**Certificazione da richiedere?**
conduzione funzionale di sistemi informativi	17.000.000	EN ISO 9001	Si	No	X mandataria	Si alla Società
conduzione tecnica di sistemi informativi	10.000.000	EN ISO 9002	Si	No	X mandataria	Si alla Società
sviluppo di prodotti Sw	1.000.000	EN ISO 9001	Si	Si	Y	Si alla Società
fornitura di beni Hw e Sw	2.000.000	EN ISO 9003	No	Si	Z	No
TOTALE	**30.000.000**	**NOTE**	**Il contratto è di grande rilievo** **La certificazione più estensiva è EN ISO 9001** **Il RTI è verticale e costituito da più di 4 anni**			

In questo caso, l'ipotetica procedura di concorso differisce da quella dei casi precedenti, come mostrato dalla tabella 7. Relativamente agli stessi servizi il bando indica, come categoria prevalente dei lavori, la conduzione funzionale e tecnica, e, come servizi scorporabili, lo sviluppo di prodotti software e la fornitura di beni hardware e software. Alla gara partecipano tre società X, Y, Z, già costituite in consorzio da più di 4 anni. La società X si occuperà delle opere prevalenti, conduzione funzionale e tecnica di sistemi informativi, mentre alla società Y sarà affidato lo sviluppo di prodotti software e la società Z fornirà esclusivamente i beni hardware e software. Il consorzio deve essere assimilato ad un raggruppamento temporaneo di impresa verticale essendo identificati nel bando di gara servizi scorporabili. Poiché il consorzio è verticale, la certificazione deve essere richiesta direttamente alle società costituenti, indipendentemente dalla sua avvenuta costituzione; ovviamente per gli unici servizi di dimensione economica sopra soglia o dichiarati rilevanti. La certificazione deve essere richiesta per gli unici servizi di dimensione economica sopra soglia o dichiarati rilevanti, conduzione funzionale (norma EN ISO 9001) e tecnica (norma EN ISO 9002) e sviluppo di prodotti software (norma EN ISO 9001). Ognuna delle tre società X,Y,Z, dovrà soddisfare questa richiesta relativamente agli specifici servizi per cui si è impegnata esattamente nello stesso modo già esaminato per il caso (B) precedente.

Art. 11. Subappalto

L'art. 18 del Decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 157, relativo all'appalto pubblico di forniture, che richiama l'art. 18 della Legge 19 marzo 1990, n. 55, e successive modifiche, concernente la disciplina del subappalto nel settore dei lavori pubblici, prescrive che l'Amministrazione, all'interno del bando o della lettera di invito, debba richiedere all'impresa concorrente di indicare nell'offerta la parte dell'appalto che intenda eventualmente subappaltare a terzi, precisando che è lasciata impregiudicata la responsabilità dell'appaltatore aggiudicatario.

In particolare l'Amministrazione, fissando negli atti di gara gli importi delle categorie prevalenti e delle altre prestazioni richieste, porrà i limiti interni al contratto riguardanti le modalità generali per l'individuazione delle parti subappaltabili, all'interno del limite legale del 30% previsto dalla norma, riferibile all'importo netto di aggiudicazione dell'appalto relativo alla categoria prevalente indicata nel bando.

Ciò premesso, il subappalto, ai fini dell'applicazione delle presenti Regole tecniche, è assimilato al trattamento del raggruppamento temporaneo di impresa di tipo verticale, di cui all'art. 10, e quindi trattato secondo la precedente prescrizione (C). Ovvero:

C. nel caso di subappalto da parte di entità giuridiche, imprese o raggruppamenti temporanei di impresa, concorrenti ad una gara d'appalto, deve ritenersi che i requisiti e le prescrizioni di cui ai precedenti paragrafi debbono essere riferiti, oltre che all'entità giuridica subappaltante, anche a tutte le singole imprese subappaltatrici, esclusivamente in relazione alle tipologie di servizi subappaltabili, esplicitamente ed obbligatoriamente dichiarati nel bando di gara, a ciascuna di esse conferiti, come esplicitamente ed obbligatoriamente dichiarato in offerta dall'entità giuridica subappaltante.

Rimane ferma la prescrizione per cui deve essere richiesta all'impresa subappaltante una certificazione pertinente a quei soli servizi ICT di cui è contrattualmente previsto il subappalto, esplicitamente affidatigli da altra impresa concorrente, caratterizzati da una dimensione economica maggiore del valore soglia definito nell'art. 5 o ritenuti particolarmente rilevanti dall'Amministrazione.

Art. 12. Penali

Relativamente alla certificazione di qualità, gli organismi di certificazione hanno la facoltà di sospendere temporaneamente il certificato di conformità quando l'organizzazione:

- non applica azioni correttive individuate per eventuali non conformità contestategli dall'organismo di certificazione;
- non è in grado di assicurare le attività di verifica ispettiva sui processi produttivi messi in atto;
- fa un uso improprio del certificato di conformità, ad esempio, dichiarandosi conforme per attività o sedi, che non fanno parte del sistema qualità certificato;
- non gestisce correttamente i reclami del cliente;
- non informa l'organismo di certificazione di fatti sostanziali intervenuti a modifica del sistema qualità;
- non è in regola con i pagamenti verso l'organismo di certificazione.

Successivamente alla sospensione temporanea, l'organismo di certificazione provvede al ritiro/annullamento del certificato se le condizioni che hanno portato alla sospensione non vengono corrette entro il termine indicato nella notifica di sospensione o se l'organizzazione non intende continuare a mantenere la certificazione.

Tutto ciò premesso è necessario che il contratto:

- preveda adeguate penali da applicare nel caso che la certificazione, del fornitore, o di una delle società costituenti nel caso di raggruppamento temporaneo di impresa, o di una delle società subappaltatrici nel caso di subappalto, venga sospesa o ritirata dall'organismo di certificazione nel periodo di validità del contratto;
- contempli la possibilità di risoluzione nel caso che la certificazione, del fornitore, o di una delle società costituenti nel caso di raggruppamento temporaneo di impresa, o di una delle società subappaltatrici nel caso di subappalto, venga ritirata dall'organismo di certificazione nel periodo di validità del contratto.

Nel caso dei raggruppamenti temporanei di impresa o del subappalto le penali dovranno essere applicate all'entità giuridica che ha firmato il contratto e commisurate al valore complessivo delle tipologie di servizi pertinenti alla certificazione venuta meno, indipendentemente dalla specifica società a cui detti servizi sono affidati.

Riprendendo l'esempio di raggruppamento già precedentemente analizzato, riepilogato in tabella 8, ipotizziamo che la società X abbia un certificato EN ISO 9001 unico per la conduzione funzionale e tecnica.

Tab. 8 Esempio **Categorie di Servizio**	**Dimensione economica del servizio (euro)**	**Certificazione relativa al servizio**	**Servizio rilevante o sopra soglia?**	**Servizio dichiarato scorporabile?**	**Società erogatrice del servizio**	**Certificazione da richiedere?**
conduzione funzionale di sistemi informativi	17.000.000	EN ISO 9001	Si	No	X mandataria	Si alla Società
conduzione tecnica di sistemi informativi	10.000.000	EN ISO 9002	Si	No	X mandataria	Si alla Società
sviluppo di prodotti Sw	1.000.000	EN ISO 9001	Si	No	Y	Si alla Società
fornitura di beni Hw e Sw	2.000.000	EN ISO 9003	No	No	Z	No
TOTALE	**30.000.000**	**NOTE**	**Il contratto è di grande rilievo** **La certificazione più estensiva è EN ISO 9001**			

In questo caso, se questo certificato viene sospeso, la penale da applicare al RTI sarà proporzionale alla dimensione economica dei servizi di conduzione funzionale e tecnica pari a 27.000.000 di EURO. Se invece la società X è in possesso di due certificati distinti, uno per ognuno dei due tipi di conduzione, e quello che viene sospeso è il certificato EN ISO 9002, relativo alla conduzione tecnica, la penale sarà proporzionale a 10.000.000 EURO. Nel caso infine in cui venga sospeso il certificato EN ISO 9001 della società Y, inerente lo sviluppo di prodotti software, la penale da applicare al RTI sarà proporzionale a 1.000.000 di EURO.

Art. 13. Modalità di definizione degli atti di gara

L'aggiudicazione di un contratto per l'appalto di servizi ad alto contenuto tecnologico, di regola, avviene in base ad una procedura di concorso – salvo i casi in cui è ammesso il ricorso alla trattativa privata - da svolgersi ai sensi della vigente normativa in materia di appalti di servizi.

Gli atti di gara (bando di gara, lettera di invito nel caso di procedure ristrette, schema di contratto e capitolato tecnico), relativi all'appalto dei servizi ICT, devono conformarsi integralmente, dalla data di applicazione delle presenti Regole tecniche, alle prescrizioni di seguito fornite.

A tale proposito, in ogni procedura di concorso per l'affidamento di servizi ICT nell'ambito di applicazione delle presenti Regole tecniche, dovranno osservarsi - con salvezza dei procedimenti in corso alla data di applicazione delle presenti Regole tecniche - le istruzioni di seguito esposte.

Bando di gara e lettera di invito

Le Amministrazioni nel bando di gara e lettera di invito (nel caso di procedure ristrette) dovranno:

A. identificare le norme richieste in funzione delle attività contrattualmente previste, riconducendole alla classificazione di servizi ad alto contenuto tecnologico di cui all'art. 1, lettera d), ed applicando i criteri di scelta della normativa di cui agli artt. 3 e 5 ed alla norma EN ISO 9000-1;

B. richiedere che l'impresa od il raggruppamento temporaneo di imprese concorrente, espliciti e dichiari quali sue specifiche sedi o unità operative saranno impegnate nell'erogazione dei servizi ICT e nell'adempimento degli obblighi contrattualmente previsti;

C. richiedere il certificato (o i certificati nel caso di più tipologie di servizi ICT necessari in applicazione delle prescrizioni per i raggruppamenti temporanei e per il subappalto), in corso di validità al momento di partecipazione alla procedura di concorso (data di scadenza di presentazione dell'offerta indicata nel bando di gara), attestante che il sistema qualità dell'entità giuridica concorrente, ed in particolare delle stesse sedi o unità operative che si è dichiarato saranno impegnate nel contratto, è conforme alla norma EN ISO 9000 identificata, e relativo alle attività contrattualmente previste;

D. stabilire l'esclusione dalla procedura di concorso per le entità giuridiche concorrenti prive della certificazione di cui al punto precedente o provviste di una certificazione non pertinente all'oggetto contrattuale in termini di attività e tipologie di servizi effettuate, sedi ed unità operative coinvolte (nel caso di raggruppamenti temporanei di impresa o di subappalto l'esclusione deve essere prevista anche nel caso che solo una delle imprese costituenti sia priva della certificazione ritenuta idonea);

E. prevedere che gli organismi di certificazione emettitori dei certificati richiesti siano accreditati, ai sensi della norma europea EN 45012, da parte di enti di accreditamento aderenti all'organizzazione europea per l'accreditamento degli organismi di certificazione EA (European co-operation for Accreditation) per operare nel settore EA 33 – "Tecnologia dell'Informazione";

F. prevedere che l'entità giuridica concorrente, ed in particolare le sue specifiche sedi o unità operative impegnate nel contratto coerentemente a quanto dichiarato in offerta, risultino incluse nelle liste ufficiali delle società certificate per il settore EA 33 - "Tecnologia dell'Informazione" pubblicate dagli enti di accreditamento;

G. riconoscere, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 14, comma 4, del Decreto Legislativo 17 marzo 1995, n. 157, i certificati EN ISO 9000 equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri stati membri;

H. ammettere, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 14, comma 4, del Decreto Legislativo 17 marzo 1995, n. 157, attestazioni relative all'impiego di misure di qualità equivalenti a quelle della serie EN ISO 9000, qualora il concorrente possa dimostrare di non avere accesso alle certificazioni basate su queste norme, ovvero non possa ottenerle nei termini prescritti;

I. richiedere, nei casi di certificati rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri, o di attestazioni rilasciate in altri Stati, che, oltre alla versione in lingua originale venga richiesta la traduzione giurata del certificato o attestazione prodotto;

J. richiedere copia del manuale della qualità (o dei manuali della qualità nel caso di imprese raggruppate o di subappaltato) descrittivo del sistema qualità applicato di cui si è attestata la certificazione; nel caso di manuali della qualità scritti in una lingua diversa dall'italiano è necessario che, oltre alla versione in lingua originale, venga richiesta la traduzione giurata;

K. richiedere un piano della qualità, unico anche nel caso di raggruppamenti temporanei di impresa, predisposto conformemente alla norma EN ISO 10005, che fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti; che identifichi responsabilità ed attività, l'eventuale ripartizione delle attività nel caso di raggruppamenti temporanei di impresa o subappalto; che dettagli i metodi di lavoro messi in atto facendo riferimento, o a procedure relative al sistema qualità e per questo descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;

L. esplicitare le modalità di verifica dei requisiti integrativi della certificazione di cui all'art. 6, nel caso in cui, a discrezione dell'Amministrazione, detti requisiti siano stati richiesti.

Schema di contratto e capitolato tecnico

Le Amministrazioni nello schema di contratto e nel capitolato tecnico dovranno:

M. prevedere adeguate penali, da applicare secondo quanto prescritto nell'art. 12, nel caso che la certificazione del fornitore venisse sospesa o ritirata dall'organismo di certificazione nel periodo di validità del contratto;

N. contemplare la possibilità di risolvere il contratto, secondo quanto prescritto nell'art. 12, nel caso che la certificazione del fornitore venisse ritirata dall'organismo di certificazione nel periodo di validità del contratto;

O. richiedere che il fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, faccia esplicito riferimento alla norma rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità;

P. richiedere che il fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, si attenga e sia conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato

dall'Amministrazione e dal proprio sistema qualità, cosi come documentato dal piano stesso e dal manuale della qualità messi a disposizione dell'Amministrazione e dell'organismo di ispezione da questa designato;

Q. richiedere che il fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, assicuri la qualità di quanto fornito, dando evidenza all'Amministrazione e all'organismo di ispezione da questa designato, delle proprie specifiche responsabilità di verifica, validazione, riesame, assicurazione della qualità sui prodotti e sui processi, conformemente ai principi prescritti dalle norme applicate;

R. impegnare il fornitore a produrre, aggiornare in corso d'opera, gestire, rendere immediatamente disponibile, all'Amministrazione e all'organismo di ispezione da questa designato, la documentazione di riscontro delle attività svolte contrattualmente prevista, registrazioni di qualità secondo la norma EN ISO 8402, atta a fornire evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti secondo quanto previsto nello stesso schema contrattuale, in accordo con le norme citate, e con quanto altro richiesto dalla circolare del 5 agosto 1994, n° AIPA/CR/5 sul monitoraggio dei contratti di grande rilievo;

S. impegnare il fornitore a permettere l'accesso all'Amministrazione e all'organismo di ispezione da questa designato, al sistema di documentazione e gestione del proprio sistema qualità, al sistema di gestione della configurazione e della documentazione, fatta salva la messa in atto di tutte le forme di garanzia circa la integrità e la riservatezza dei dati ivi contenuti e comunque correlati al contratto in essere;

T. impegnare il fornitore ad accettare le verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte), effettuate dall'organismo di ispezione designato dall'Amministrazione, come definito nell'art. 8, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 10011, secondo le modalità definite all'interno del piano della qualità i cui contenuti dovranno essere elaborati dal fornitore, ed approvati dall'Amministrazione, sulla base della norma EN ISO 10005 e del suo sistema qualità;

U. impegnare il fornitore, a predisporre un sistema di gestione dei problemi, ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, esplicitando chiaramente le specifiche responsabilità di entrambe le parti; registrando e mettendo a disposizione dell'Amministrazione e all'organismo di ispezione da questa designato, per ogni richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione le seguenti informazioni: il motivo per cui l'intervento è richiesto; il richiedente; la data di apertura e chiusura dell'intervento stesso e la durata dell'intervento; il responsabile dell'intervento; i risultati da raggiungere (diagnosi del problema) ed i risultati raggiunti (azioni correttive, adeguative, migliorative, realizzate); il livello di soddisfazione da parte del richiedente; le specifiche di intervento; le risorse umane, tecnologiche, logistiche, impiegate in termini di quantità, tipologia, impegno;

V. impegnare il fornitore a revisionare il piano della qualità già predisposto, in conformità alla norma EN ISO 10005, come parte delle attività di offerta, a valle dell'aggiudicazione e firma del contratto e prima dell'inizio delle relative attività, per riflettere le eventuali variazioni intervenute durante il procedimento di gara; impegnare il fornitore ad aggiornare in corso d'opera, gestire, rendere disponibile il piano della qualità, per tutto il periodo di validità del contratto, prevedendo che detto piano venga sottoposto,

successivamente ad ogni variazione, all'esplicita approvazione dell'Amministrazione prima della sua effettiva applicazione;

W. esigere che, nel caso in cui, a discrezione dell'Amministrazione, è stata richiesta l'applicazione dei requisiti integrativi della certificazione di cui all'art. 6, il fornitore nel piano della qualità, in conformità alla norma EN ISO 10005, faccia esplicito riferimento alle linee guida EN ISO 9000-3, che regolano l'applicazione della EN ISO 9001 alla progettazione e sviluppo di software, ed alle linee guida ISO EN ISO 9004-2, per quanto attiene l'applicazione dei principi della EN ISO 9001 allo svolgimento dei servizi.

Art. 14. Data di applicazione

Al fine di non ostacolare i processi di automazione in atto e non penalizzare le società fornitrici di servizi rientranti nel campo delle tecnologie dell'informazione attualmente prive di certificazioni di qualità EN ISO 9000, l'attuazione delle presenti Regole tecniche entra in vigore dopo 18 (diciotto) mesi dalla data di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale delle Regole tecniche stesse.

Art. 15. Premessa ed appendici

La premessa e le appendici sono parte integrante della presente delibera che detta norme tecniche.

Roma, 9 novembre 2000

Il presidente: REY

Appendice I

Questa appendice dettaglia i “servizi ICT” (i servizi denominati “servizi informatici e affini” di cui all’allegato 1, categoria 7, n° di riferimento della CPC 84, del Decreto Legislativo del 17 marzo 1995, n° 157) per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati, così come definiti nell’art. 1, lettera d), offrendone una classificazione per tipologia di servizio ed una breve descrizione.

Ciò è fatto unicamente allo scopo di indirizzare ed agevolare l’identificazione, da parte delle Amministrazioni, della specifica norma da richiedere alla società fornitrice in funzione del tipo, o dei tipi, di servizi appaltati, secondo quanto precedentemente indicato negli artt. 3 e 5. Per questo la classificazione adottata, nonostante recepisca completamente le raccomandazioni comunitarie in merito alla classificazione di servizi e prodotti per gli appalti pubblici, non ha alcuna pretesa di esaustività; anche le descrizioni di alcune tipologie di servizi potrebbero, nella loro sinteticità, non essere complete ed escludere attività a tutto diritto appartenenti ai “servizi ICT”. Per tutti i casi relativi a specifici contratti, nell’ipotesi in cui sia difficile o impossibile riportare i servizi richiesti all’interno della classificazione adottata nelle presenti Regole tecniche, l’unica direttiva alla quale è consentito riferirsi è quella fornita dalla già citata guida per la scelta e l’utilizzazione delle norme contrattualmente utilizzabili della serie EN ISO 9000, fornita dalla norma EN ISO 9000-1.

Punto di partenza per una classificazione dei servizi ICT, nel contesto trattato dalle presenti Regole tecniche, è la raccomandazione CEE del 30 luglio 1996, che invita le Amministrazioni della Comunità a utilizzare la classificazione per gli appalti pubblici denominata "Common Procurement Vocabulary", CPV, per descrivere le voci dei beni e servizi oggetto di contratti.

Si veda anche la circolare del 22 maggio 1997, n. AIPA/CR/15, che recependo la raccomandazione CEE sopra citata, invita le Amministrazioni ad utilizzarla per la richiesta di parere all’Autorità; in allegato è riportata la classificazione "Common Procurement Vocabulary", CPV, versione 1996, limitatamente ai beni e servizi informatici.

Il sito della Comunità Europea (europa.eu.int), ed in particolare le pagine della DG XV – “Mercato interno e servizi finanziari”, offrono diverse informazioni relativamente ad argomenti relati agli appalti pubblici, “Public Procurement”, e tra questi il "Common Procurement Vocabulary", CPV. Dalle pagine della DG XV è possibile collegarsi al sito internet del progetto comunitario SIMAP (simap.eu.int); detto progetto si propone come obiettivo di realizzare un effettivo Mercato Unico incoraggiando fornitori e stazioni appaltanti ad adottare le migliori tecniche e ad utilizzare il commercio elettronico e le tecnologie dell'informazione per fornire tutte le informazioni necessarie per ottenere un migliore impiego delle risorse pubbliche negli appalti pubblici. Il sito SIMAP, dedicato a chi opera nel settore degli appalti pubblici, presenta diverse informazioni relative alle regole ed alle procedure per gli appalti pubblici, tra queste in particolare:

- la classificazione CEE "Common Procurement Vocabulary", CPV, anche lingua italiana, aggiornata all’ultima versione;
- la tavola di corrispondenza, solo in lingua inglese, tra la versione attuale della classificazione CEE "Common Procurement Vocabulary", CPV e la precedente;

– la tavola di corrispondenza, solo in lingua inglese, tra la classificazione adottata dall'ONU "Central Product Classification", CPC, richiamata nel Decreto Legislativo del 17 marzo 1995, n. 157, e quella successivamente, il 30 luglio 1996, raccomandata dalla CEE "Common Procurement Vocabulary", CPV.

Nelle presenti Regole tecniche, per i servizi ICT, è utilizzata la classificazione CEE "Common Procurement Vocabulary", CPV, nella attuale versione in lingua italiana del 1998, in vigore dal 1 gennaio 1999. Un estratto di questa classificazione è riportato nella tabella 9, in cui si sono evidenziati i primi 2 livelli di scomposizione dei 4 complessivamente utilizzati nella classificazione CPV.

Tab. 9 Relazione tra categorie di servizi ICT e norma EN ISO di riferimento

Codici CPV	Categorie di servizi ICT tratte dalla classificazione CPV/98, versione in lingua italiana	Certificazione da richiedere
72 00 00 00 -5	**SERVIZI INFORMATICI ED AFFINI.**	
72 10 00 00 -6	Servizi di consulenza per attrezzature informatiche.	EN ISO 9001
72 11 00 00 -9	Servizi di consulenza per la scelta di attrezzature informatiche.	EN ISO 9001
72 12 00 00 -2	Servizi di consulenza per il ripristino di attrezzature informatiche.	EN ISO 9002
72 13 00 00 -5	Servizi di consulenza per configurazione di stazioni informatiche.	EN ISO 9002
72 14 00 00 -8	Servizi di consulenza per prove di accettazione di attrezzature informatiche.	EN ISO 9003
72 15 00 00 -1	Servizi di consulenza per verifiche di sistemi informatici e servizi di consulenza per attrezzature informatiche.	EN ISO 9001
72 20 00 00 -7	Programmazione di software e servizi di consulenza.	EN ISO 9001
72 21 00 00 -0	Servizi di programmazione di prodotti software in pacchetti.	EN ISO 9001
72 22 00 00 -3	Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica.	EN ISO 9001
72 23 00 00 -6	Servizi di sviluppo di software personalizzati.	EN ISO 9001
72 24 00 00 -9	Servizi di analisi e programmazione di sistemi.	EN ISO 9001
72 25 00 00 -2	Servizi di manutenzione e assistenza sistemi.	EN ISO 9002
72 26 00 00 -5	Servizi connessi al software.	EN ISO 9001
72 30 00 00 -8	Servizi di elaborazione dati.	EN ISO 9002
72 31 00 00 -1	Servizi di trattamento dati.	EN ISO 9002
72 32 00 00 -4	Servizi di banche di dati.	EN ISO 9002
72 50 00 00 -0	Servizi informatici.	EN ISO 9002
72 51 00 00 -3	Servizi di gestione connessi all'informatica.	EN ISO 9002
72 52 00 00 -6	Servizi di consulenza e assistenza informatica.	EN ISO 9002
72 53 00 00 -9	Servizi per rete informatica.	EN ISO 9002
72 54 00 00 -2	Servizi di upgrade di computer.	EN ISO 9002
72 55 00 00 -5	Servizi di audit informatico.	EN ISO 9001
72 56 00 00 -8	Servizi di collaudo informatico.	EN ISO 9003
72 57 00 00 -1	Servizi di back-up informatico.	EN ISO 9002
72 58 00 00 -4	Servizi di conversione di catalogo informatico.	EN ISO 9002
72 59 00 00 -7	Servizi professionali connessi al computer.	EN ISO 9001
80 00 00 00 -4	**SERVIZI DI ISTRUZIONE.**	
80 42 00 00 -4	Servizi di formazione.	EN ISO 9001

50 00 00 00 -5	**SERVIZI DI RIPARAZIONE, MANUTENZIONE E INSTALLAZIONE.**	
50 30 00 00 -8	Riparazione, manutenzione e servizi affini connessi a personal computer, attrezzature d'ufficio, apparecchiature per telecomunicazioni e impianti audiovideo.	EN ISO 9002
50 31 00 00 -1	Manutenzione e riparazione di macchinari per ufficio.	EN ISO 9002
50 32 00 00 -4	Servizi di riparazione e manutenzione di personal computer.	EN ISO 9002
50 33 00 00 -7	Servizi di manutenzione di attrezzature per telecomunicazioni.	EN ISO 9002
50 70 00 00 -2	Servizi di riparazione e di manutenzione connessi agli edifici.	EN ISO 9002
50 90 00 00 -4	Servizi di installazione.	EN ISO 9003
50 96 10 00 -9	Servizi di installazione di computer e di apparecchiature per il trattamento delle informazioni.	EN ISO 9003

A commento della tabella prodotta, per agevolare l'identificazione dei servizi in essa contemplati, si fornisce una sintetica descrizione che integra quanto previsto dagli ulteriori livelli di scomposizione della classificazione CPV non esplicitati, con terminologie usuali in letteratura ed all'interno di contratti di servizi ICT. Poiché nella classificazione CPV esistono delle similitudini e sovrapposizioni tra servizi pure codificati diversamente (in alcuni casi si può parlare di ridondanza), si sono elencati i servizi accorpando quelli più simili; in questo caso, ad una denominazione della categoria di servizio, sempre appartenente alla classificazione CPV, vengono a corrispondere più codici.

Servizi di consulenza, CPV 7210-7211-7215-7222-7259, certificazione EN ISO 9001

I servizi di consulenza sono estremamente variegati estendendosi a tutte le attività afferenti a: information technology, benchmarking dei sistemi informativi e dei prodotti informatici, progettazione dei sistemi informativi, project financing, project management & control, quality management, service level agreement:

- consulenza sul mercato dell'ICT, trend, costi, standard, prodotti, tecnologie, metodologie; comparazione e scelta di prodotti software ed attrezzature informatiche (information technology);
- verifica delle funzionalità e prestazioni dei sistemi informativi; misura di caratteristiche specifiche dei sistemi informativi e comparazione con sistemi informativi confrontabili in termini di utilizzo, dimensione, tecnologie (benchmarking);
- revisione strategica dei sistemi informativi e/o dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione, revisione dei requisiti delle tecnologie dell'informazione; realizzazione di studi di fattibilità (progettazione);
- supporto alla preparazione di bandi di gara, contratti e capitolati tecnici, piani di progetto, piani di qualità, partecipazione a commissioni di gara (aggiudicazione);
- realizzazione di analisi economiche ed analisi costi/benefici, business plan; identificazione di fonti di finanziamento o cofinanziamento, accesso a programmi e fondi nazionali e comunitari (project financing);
- programmazione per l'implementazione di sistemi; gestione di progetti, organizzazione, tecnologie, gruppi di lavoro, interfacce; avvio, chiusura od estensione di attività; pianificazione e controllo, budgeting e stato avanzamento lavori, valutazioni ed analisi dei rischi (project management & control);

- programmazione per l'assicurazione di qualità dei sistemi, valutazione e revisione per l'assicurazione di qualità dei sistemi (quality management);
- elaborazione di protocolli di intesa, accordi, piani della qualità, inerenti i livelli di servizio e di assistenza (service level agreement).

Servizi di analisi e programmazione di sistemi, CPV 7224, certificazione EN ISO 9001

Questi servizi contemplano tutte le attività di programmazione, progettazione, prototipazione dei sistemi informativi, integrazione di sistemi, riorganizzazione dei servizi che detti sistemi supportano:

- specificazione di obiettivi per progetti critici, pianificazione dell'evoluzione del sistema informativo nelle sue componenti centrali e periferiche, programmazione di sistemi informativi (programmazione);
- progettazione di sistemi informativi, reverse engineering di sistemi esistenti e riorganizzazione dei servizi (engineering);
- modellizzazione di progetti, prototipazione di funzionalità del sistema informativo (prototyping);
- integrazione di infrastrutture informatiche e di comunicazione, componenti software e/o hardware, servizi, per la costruzione di servizi a valore aggiunto (system integration);
- supporto tecnico alla definizione dei rapporti e dei protocolli di intesa con soggetti esterni aventi relazioni con il sistema informativo, progettazione dei flussi informativi automatizzati per lo scambio di dati di reciproco interesse (supply chain).

Servizi di sviluppo di prodotti software, CPV 7220-7221-7223, certificazione EN ISO 9001

Rientrano in questo servizio tutte le attività previste nel ciclo di vita del software, un riferimento è costituito dalla norma ISO/IEC 12207 Information technology – software life cycle processes:

- analisi dei requisiti del prodotto, disegno dell'architettura del prodotto, stesura del modello concettuale e logico; analisi dei requisiti dei moduli software, disegno dell'architettura dei moduli software, stesura del modello funzionale e tecnico (progettazione);
- realizzazione del prodotto, programmazione, codifica, stesura manuali utente e documentazione d'uso (realizzazione);
- progettazione ed esecuzione dei test unitari delle caratteristiche intrinseche dei singoli moduli software, integrazione dei singoli moduli software nel prodotto, progettazione ed esecuzione dei test di integrazione; integrazione del prodotto nella configurazione di esercizio, progettazione ed esecuzione dei test di sistema, qualificazione del prodotto integrato o rilascio al collaudo (test).

Servizi di manutenzione e assistenza sistemi, CPV 7225-7258, certificazione EN ISO 9001

Supporto tecnico all'emanazione di disposizioni operative inerenti l'utilizzo dei sistemi informativi, sia sotto il profilo funzionale che temporale, ed alla gestione dei sistemi informativi:

- gestione dell'evoluzione del sistema informativo nelle sue componenti centrali e periferiche (change management);

- assistenza informatica e di supporto (sistemistica) agli utenti gestori del sistema informativo per la conduzione del sistema informativo;
- ripristino di programmi, archiviazione dati, conversioni di dati tra diversi formati di memorizzazione e/o gestione, estrazione di dati da banche dati, migrazioni di software su differenti piattaforme hardware; test di prodotti hardware e software.

Servizi connessi al software, CPV 7226, certificazione EN ISO 9001

In questa categoria di servizi, la classificazione CPV colloca tipologie di servizi differenziate, peraltro relative a differenti certificazioni ISO 9000, alcune delle quali già referenziate in altre categorie. Per questo si è scelto descrivere in questa categoria unicamente i servizi di manutenzione e configurazione del software che non trovano collocazione in altre categorie e che richiedono la stessa certificazione:

- manutenzione delle componenti di software di base e di ambiente (i prodotti di cui alla classificazione CPV codici 30 24 "Software" e 30 25 "Sistemi informatici");
- manutenzione correttiva del software applicativo, necessaria la rimozione di cause ed effetti di malfunzionamenti; manutenzione adeguativa del software applicativo, per l'aggiornamento del software informativo alle tecnologie utilizzate (hardware e software di base), finalizzata ad evitare lo scadimento delle prestazioni del sistema informativo (MAC);
- manutenzione evolutiva del software applicativo, legata alle variazioni di disposizioni normative e/o regolamenti oggetto di automazione, all'esigenza del corretto scambio di flussi informativi con altri sistemi informativi esterni, delle mutate esigenze degli utenti, all'attivazione di ulteriori posti di lavoro o di uffici periferici automatizzati (MEV);
- fornitura degli aggiornamenti necessari di software di base e di ambiente; configurazione del software di base, di ambiente ed applicativo; gestione della configurazione del software;
- riproduzione e distribuzione degli aggiornamenti del software conseguenti agli interventi di manutenzione.

Servizi di banche dati, CPV 7232, certificazione EN ISO 9001

Gestione delle banche di dati ed amministrazione del patrimonio informativo contenuto nel sistema informativo (data administration).

Servizi di consulenza e assistenza informatica, CPV 7252, certificazione EN ISO 9002

Consulenza ed assistenza agli utenti finali sul sistema informativo, sulle funzionalità, sulle procedure:

- gestione dei rapporti con l'utenza finale, analisi delle esigenze dell'utente per la definizione degli obiettivi da conseguire con nuovi sviluppi o nell'ambito della manutenzione evolutiva;
- assistenza nell'uso appropriato delle funzioni messe a disposizione dal sistema informativo per la risoluzione di eventuali problemi amministrativi;
- gestione delle infrastrutture di assistenza, call center e funzioni di help desk telefonico a livello centrale, interventi diretti (in situ) presso gli utenti a livello periferico;
- controllo della tempestività ed efficacia degli interventi di manutenzione correttiva; realizzazione dei manuali e delle guide operative per l'utilizzo del sistema.

Servizi di elaborazione dati, CPV 7230, certificazione EN ISO 9002

Messa a disposizione degli utenti finali dei prodotti di elaborazioni in differita (batch) del sistema informativo:

- pianificazione funzionale del servizio, con riferimento elaborazioni batch per l'elaborazione dati, stampa di tabulati e prestampati, statistiche;
- esecuzione delle elaborazioni batch;
- validazione tecnica dell'esito delle elaborazioni, al fine di garantire la costante integrità e correttezza delle informazioni gestite dal sistema informativo, del contenuto dei flussi informativi, dei dati esposti negli stampati prodotti.

Servizi di trattamento dati, CPV 7231, certificazione EN ISO 9002

Gestione della documentazione cartacea eventualmente a supporto delle informazioni gestite dal sistema informativo, caricamento di informazioni, dai supporti cartacei, all'interno delle banche dati del sistema informativo:

- stampa, distribuzione, spedizione, di modulistica per la raccolta dati; ricezione, smistamento, identificazione, etichettatura, confezionamento, archiviazione, di modulistica e/o documenti; ricerca e consultazione di modulistica e/o documenti in archivio; estrazione e dismissione di documenti cartacei dall'archivio (trattamento documentale);
- alimentazione, conversione, preparazione dati per l'acquisizione; cattura o acquisizione, raccolta, collazione, di dati mediante tabulazione di caratteri o riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), per i dati alfanumerici rilevati da documenti cartacei; acquisizione vettoriale o raster per i dati rilevati da planimetrie, mappe catastali, fotografie aeree o satellitari analisi e verifica dei dati acquisiti; registrazione, fornitura, di dati su supporti magnetici, ottici, cartografici o via rete; gestione, supporto, assistenza, alla acquisizione, memorizzazione e trasmissione di dati (acquisizione dati).

Servizi informatici, CPV 7250-7257, certificazione EN ISO 9002

Messa a disposizione degli utenti finali delle procedure, funzionalità, servizi, in tempo reale (on-line) del sistema informativo:

- pianificazione funzionale del servizio, con riferimento al collegamento in tempo reale con gli utenti finali;
- conduzione operativa, esercizio, del sistema informativo, gestione dei centri di elaborazione dati, dei sistemi dipartimentali, dei personal computer; delle procedure batch e on-line;
- gestione della sicurezza; predisposizione, manutenzione, test dei piani di emergenza e continuità; predisposizione ed attuazione dei piani di back-up (disaster recovery).

Servizi di gestione connessi all'informatica, CPV 7251, certificazione EN ISO 9002

Supporto all'erogazione di servizi informatici, elaborazione dati, trattamento dati, riparazione, manutenzione:

- coordinamento della pluralità dei soggetti che contribuiscono all'erogazione dei servizi, gestione delle forniture di beni hardware e software, gestione delle lavorazioni in subappalto, gestione della realizzazione di opere scorporabili; garanzia del corretto funzionamento delle

procedure dei sistemi elaborativi collegati in rete geografica al sistema di elaborazione centrale (management);
- determinazione ed assegnazione delle risorse informatiche necessarie per l'esecuzione di specifici compiti produttivi (capacity planning);
- controllo e rilevazione delle prestazioni dei servizi offerti, controllo dei livelli di servizio, rendicontazione periodica inerente l'esercizio del sistema informativo (monitoring & control);
- gestione della configurazione di tutte le componenti hardware e software costituenti il sistema informativo (configuration management);
- ottimizzazione delle prestazioni di attrezzature informatiche, applicativi software, banche dati, sistemi informativi (tuning);
- certificazione delle firme digitali utilizzate per l'accesso al sistema informativo e/o a funzioni privilegiate, per la crittografia e/o validazione di documenti.

Servizi per rete informatica, CPV 7253, certificazione EN ISO 9002

Gestione dei servizi di rete, trasporto ed interoperabilità a supporto ed integrazione di servizi informatici, di elaborazione dati, di trattamento dati:
- gestione del sistema di trasporto dei dati, controllo ed analisi delle prestazioni, del traffico, dei malfunzionamenti, dello stato di reti geografiche e locali (trasporto);
- gestione della posta elettronica, trasferimento di file, emulazione terminale virtuale, accesso a world wide web, accesso a news, collegamento a Internet, hosting e mirroring dei server Web, collegamento a Banche Dati esterne; distribuzione del software applicativo e di produttività individuale sui posti di lavoro connessi in rete; erogazione dei servizi di indirizzamento, domain name service, directory service; gestione del tempo ufficiale della rete; gestione della sicurezza, crittografia, firma digitale; controllo ed analisi dei livelli di servizio (interoperabilità).

Servizi di riparazione, manutenzione, CPV 5030-5031-5032-5033-5070-7212-7213-7254, certificazione EN ISO 9002

Diagnosi di malfunzionamenti ed identificazione delle riparazioni e manutenzioni necessarie per il ripristino di attrezzature informatiche e sistemi informativi:
- interventi di allestimento, ripristino, riparazione e manutenzione di infrastrutture informatiche, hardware ed apparati di rete e di comunicazione (i prodotti di cui alla classificazione CPV codice 30 "Macchine per ufficio ed elaboratori elettronici, attrezzature e forniture"), cablaggi, linee di trasmissione;
- sostituzione di componenti hardware e software, interventi di aggiornamento di componenti (upgrade).

Servizi di installazione, CPV 5090-5096, certificazione EN ISO 9003

Fornitura di beni hardware e software, consegna, installazione, configurazione, di infrastrutture informatiche, hardware ed apparati di rete (i prodotti di cui alla classificazione CPV codice 30 "Macchine per ufficio ed elaboratori elettronici, attrezzature e forniture").

Servizi di collaudo informatico, CPV 7214-7256, certificazione EN ISO 9003

Prove di accettazione e controllo della qualità di prodotti informatici, attrezzature informatiche; collaudo di sistemi informativi.

Servizi di audit informatico, CPV 7255, certificazione EN ISO 9001

Rientra in questa categoria il servizio di monitoraggio previsto dal Decreto Legislativo del 12 febbraio 1993, n° 39, come descritto dalla circolare del 5 agosto 1994, n° AIPA/CR/5: analisi dei documenti di riscontro; interviste al fornitore ed agli utenti finali; misura delle attività progettuali (obiettivi, tempi, costi), misura delle performance di sistemi informativi e della qualità dei prodotti/servizi, verifica del processo produttivo messo in atto dal fornitore, analisi della bontà dell'investimento; emissione di rilievi od osservazioni, proposta di azioni correttive, analisi delle azioni correttive messe in atto; periodica emissione di rapporti (monitoraggio).

Servizi di formazione, CPV 8042, certificazione EN ISO 9001

Predisposizione di programmi di formazione e percorsi formativi, progettazione di seminari, corsi di formazione o addestramento; allestimento e gestione delle aule e delle attrezzature per la formazione; erogazione di formazione informatica, tecnica, gestionale, professionale, specialistica; avviamento all'esercizio ed addestramento, per utenti di sistemi informativi.

La tabella 3 dei servizi ICT, già presentata nell'art. 3, si costruisce facilmente a partire dalla classificazione CPV di cui alla tabella 9, riorganizzando i servizi già descritti in gruppi, denominati secondo una terminologia ampiamente diffusa nei contratti di servizi ICT, e riportandoli secondo un nuovo ordine: consulenza > progettazione > conduzione > fornitura > monitoraggio > collaudo. Nella tabella 3, queste dizioni di uso frequente sono evidenziate in grassetto per indicare o delle semplici sinonimie come per i servizi di "fornitura di beni hw e sw" e "monitoraggio e verifica dei sistemi informativi"; o la fornitura integrata di più servizi tra quelli precedentemente descritti, come nel caso della "conduzione di sistemi informativi" a sua volta scomponibile in:

- conduzione funzionale di un sistema informativo intesa come complesso dei servizi finalizzate ad assicurare la corretta funzionalità della componente applicativa di un sistema informativo, anche a seguito delle modifiche ed ampliamenti necessari in relazione alle mutate esigenze dell'utenza, all'evoluzione tecnologica ed ai cambiamenti introdotti con la variazione dei requisiti di base dell'amministrazione (es. evoluzione della normativa);
- conduzione tecnica di un sistema informativo intesa come complesso dei servizi finalizzati ad assicurare la corretta funzionalità delle componenti infrastrutturali, informatiche e non, del sistema informativo (hardware, software, reti, ced, info center, call center, ambienti e logistica, personale tecnico) atte ad assicurare il livello di servizio richiesto.

Sono, in ogni caso, evidenziati i codici CPV relativi ad ognuna delle dizioni presentate. Per quanto concerne la certificazione da richiedere, è ovvio che, nel momento in cui più servizi sono accorpati tra loro contrattualmente, la certificazione da richiedere è quella più estensiva, anche questa in grassetto nella tabella, tra quelle riferibili a ciascun servizio elementare componente.

Appendice II

Questa appendice, allo scopo di favorire la comprensione della portata delle presenti Regole tecniche e offrirne una contestualizzazione, sintetizza il quadro comunitario del sistema di normazione e certificazione; riassume il quadro normativo per la certificazione dei sistemi qualità; espone la struttura del "Sistema Qualità Italia" e del sistema di accreditamento.

Normazione e certificazione

L'applicazione delle norme ISO 9000 sui sistemi qualità, recepite come norme europee EN ISO 9000, conseguentemente come norme nazionali UNI EN ISO 9000, rispetto alle quali viene attuata la certificazione trova riscontro in molteplici direttive della Comunità Europea. A Copenhaghen nel 1982, a Fointainbleau e a Dublino nel 1984, il Consiglio Europeo si era già espresso in favore di un rafforzamento del mercato interno. In particolare a Bruxelles, nel marzo del 1985, si era proposto di compiere "azioni volte a realizzare entro il 1992 un grande mercato unico, creando così un ambiente più propizio all'incentivazione dell'iniziativa imprenditoriale, della concorrenza e degli scambi"; in quell'occasione, il Consiglio invitava la Commissione ad elaborare un programma dettagliato. In questo quadro, veniva istituita, con la direttiva 83/189 (modificata con la direttiva 88/122 e con la direttiva 94/10), la "procedura di informazione", per mezzo della quale la Comunità, gli Stati membri, gli organismi di normazione europei e nazionali, si devono tenere mutuamente informati delle iniziative assunte in campo normativo. In linea con questo spirito, è la regola che si sono dati gli enti normatori europei (CEN e CENELEC) in base alla quale quando una norma tecnica è allo studio a livello europeo devono essere sospesi eventuali lavori in sede nazionale aventi per oggetto la stessa materia. Nel Consiglio del 16 luglio 1984 veniva sancito che: "il Consiglio ritiene che la normazione costituisca un importante contributo per la libera circolazione dei prodotti industriali e, a maggior ragione, per la creazione di un contesto unico comune a tutte le imprese; essa contribuisce alla competitività industriale tanto sul mercato comunitario quanto sui mercati esterni, in particolare nelle nuove tecnologie". Nella risoluzione del 7 maggio 1985 (GU N.C. 136/1 4 giugno 1985), il Consiglio definiva una nuova strategia in materia di armonizzazione tecnica e normazione. Obiettivo principale di questa strategia è l'abbattimento delle barriere tecniche. In sostanza l'approccio comunitario si basa sui seguenti punti:

- armonizzazione legislativa mediante approvazione, tramite direttive, dei requisiti essenziali di sicurezza (o di altre esigenze di carattere collettivo) relative ai prodotti;
- armonizzazione normativa, cioè elaborazione delle norme armonizzate, che è di competenza degli organismi europei di normazione (CEN; CENELEC; ETSI);
- emissione di regole tecniche che gli Stati membri possono emanare sempre nell'ambito del rispetto delle regole comunitarie;
- emissione di norme tecniche da parte degli enti competenti. L'applicazione delle norme di questo tipo è a carattere volontario;
- valutazione di conformità del prodotto alle norme armonizzate.

Gli Stati membri devono promuovere l'applicazione generalizzata delle norme europee di garanzia della qualità (EN ISO 9000), l'applicazione dei requisiti richiesti dalle norme EN 45000 per gli organismi di certificazione, la creazione di sistemi di accreditamento degli organismi interessati.

CEE - Schema organizzativo
coerente con la nuova strategia in materia di
armonizzazione tecnica e normazione
Risoluzione 85/c
Armonizzazione legislativa
definizione mediante direttive dei requisiti essenziali ai quali devono soddisfare i prodotti immessi sul mercato
Armonizzazione normativa
procedura d'informazione, norme tecniche europee, mutuo riconoscimento delle prove, funzionamento armonizzato degli enti di certificazione
Compiti degli Stati membri
garantire sul territorio la sicurezza, la protezione della salute, dell'ambiente e del consumatore dai rischi considerati nelle direttive
Compiti degli Enti normatori
elaborare le specifiche tecniche di conformità dei prodotti alle direttive
Produttori
e
Consumatori
Pubblica Amministrazione e organi tecnici dello Stato
Enti Normatori
Regole tecniche
OBBLIGATORIE
Norme tecniche
VOLONTARIE
Accreditamento degli organismi di certificazione
Accreditamento dei laboratori di prova
Organismi di certificazione
Laboratori di prova
Sistemi qualità aziendali e prodotti
Controlli sul mercato
Amministrazioni e organi tecnici dello Stato
Produttori e consumatori
Enti normatori
Enti indipendenti

Per quanto riguarda la certificazione, il sistema promosso dalla Comunità Europea promuove sostanzialmente due tipi di certificazione:

- certificazione del prodotto, che attesta la conformità del progetto e/o di un campione rappresentativo di prodotto ad una specifica norma tecnica;
- certificazione del sistema qualità, che attesta la conformità (alle norme ISO 9000) della struttura organizzativa, delle responsabilità, delle procedure, dei procedimenti e delle risorse messe in atto per la conduzione aziendale per la qualità.

Certificazione dei sistemi qualità

Le norme internazionali ISO costituiscono un quadro di riferimento per tutte le parti interessate allo sviluppo ed alla conduzione di progetti informatici (committente, produttore, e monitore, ai sensi del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n° 39). Le norme sono dei documenti prodotti con la cooperazione e il consenso di tutte le parti interessate e vengono approvati da un organismo riconosciuto. Per organismi riconosciuti si intendono gli Enti normatori che sono elencati nell'allegato alla Direttiva EEC 85/189, recentemente sostituita dalla Direttiva EEC 98/34.

Le norme costituiscono lo stato dell'arte, in quanto forniscono, al fine di ottenere il migliore ordine in un determinato contesto, specifiche tecniche, procedure di valutazione, linee guida, caratteristiche o soluzioni ottimali a problemi che si ripetono.

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere tramite le norme e l'attività di normazione sono:

- salvaguardare gli interessi dei consumatori e della collettività (Qualità e Sicurezza prodotti e servizi);
- migliorare il sistema produttivo attraverso l'unificazione dei processi e dei prodotti;
- migliorare le comunicazioni attraverso l'applicazione di standard per codici, simboli, interfacce, ecc.;
- promuovere la sicurezza dell'uomo e dell'ambiente attraverso la definizione dei requisiti dei prodotti, processi e comportamenti.

Le norme relative ai sistemi qualità possono essere divise in gruppi strutturati.

- Norme per i "modelli per l'assicurazione della qualità", EN ISO 9001, 9002, 9003, sono le norme utilizzate come riferimento per verificare l'esistenza di un sistema qualità in sede di certificazione o di rapporto contrattuale tra il cliente ed il fornitore:

  EN ISO 9001: da utilizzare quando la conformità ai requisiti specificati deve essere assicurata dal fornitore nel corso di diverse fasi che comprendono progettazione/sviluppo, produzione, installazione ed assistenza dopo vendita;

  EN ISO 9002: da utilizzare quando la conformità ai requisiti specificati deve essere assicurata dal fornitore nel corso delle fasi di fabbricazione, di installazione, di assistenza dopo la vendita;

  EN ISO 9003: da utilizzare quando la conformità ai requisiti specificati deve essere assicurata dal fornitore soltanto mediante controlli, collaudi e prove finali.

- Guide di "gestione per la qualità ed assicurazione qualità", EN ISO 9000-1, 9000-2, 9000-3, 9000-4, questo gruppo di guide deve essere utilizzato sia da parte del fornitore, sia da parte del committente, come strumento per applicare e capire meglio le norme di tipo "contrattuale":

  EN ISO 9000-1: norme di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida per la scelta e l'utilizzazione. Questa guida è utile sia per comprendere i criteri per la scelta e l'utilizzazione delle norme della famiglia 9000, sia per capire i "principi" di base dei sistemi qualità. Particolarmente significativi sono: il concetto di miglioramento continuo espresso in questa norma; la definizione degli obiettivi e delle responsabilità fondamentali per la qualità su cui dovrebbe basarsi ogni organizzazione che voglia operare nell'ambito di un valido sistema qualità;

  EN ISO 9000-2: norme di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida per l'applicazione delle ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003;

  EN ISO 9000-3: norme per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida per l'applicazione della ISO 9001 allo sviluppo, alla fornitura ed alla manutenzione del software. Guida importante in merito ad attività di sviluppo e manutenzione di prodotti software, è utile per l'applicazione delle regole generali della norma EN ISO 9001 in quanto fornisce un'interpretazione delle stesse specificatamente per chi produce software;

  EN ISO 9000-4: norme di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità - Guida per la gestione del programma di fidatezza.

- Guide di "gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità", EN ISO 9004-1, 9004-2, 9004-3, 9004-4, sono le guide per realizzare e applicare un proprio sistema qualità; queste guide, pur essendo principalmente di interesse per il fornitore, sono fondamentali per capire il modello su cui si deve basare il sistema di qualità:

  EN ISO 9004-1: gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità - Guida generale; è rivolta a chi deve realizzare e gestire il proprio sistema qualità nella propria azienda e fornisce un quadro completo della struttura e dei componenti di un sistema qualità aziendale;

  EN ISO 9004-2: gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità - Guida per i servizi; fornisce un modello completo del sistema qualità per i servizi. Molti contratti riguardano non solo la fornitura di prodotti, ma, soprattutto, di servizi. Questa norma costituisce perciò un importante riferimento;

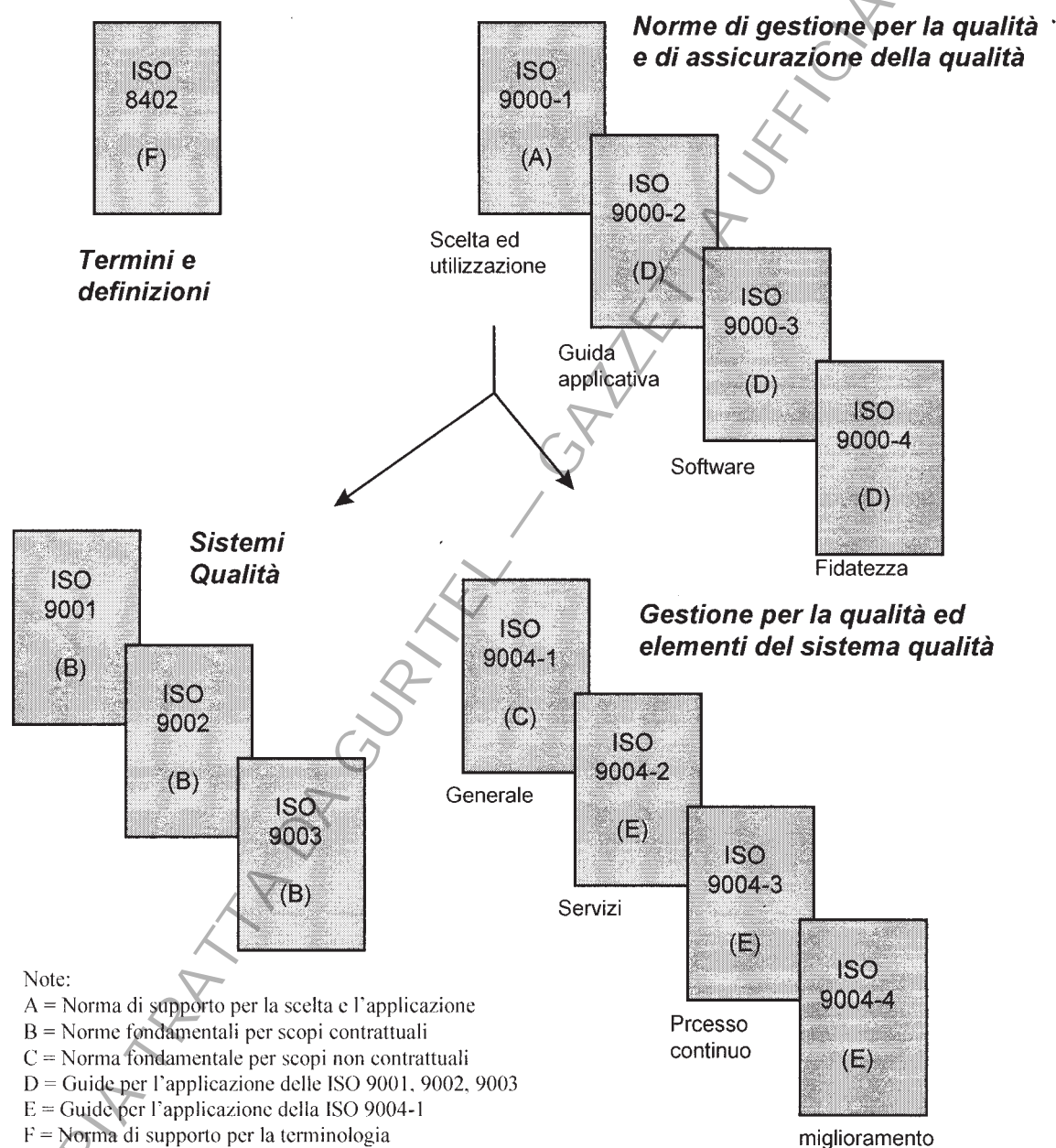
  EN ISO 9004-3: gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità - Guida per i materiali da processo continuo;

  EN ISO 9004-4: gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità - Guida per il miglioramento della qualità.

- Norme per "la definizione di un glossario della qualità":

  - EN ISO 8402: è la norma che presenta i termini e le definizioni utilizzate nell'ambito dei sistemi qualità; risulta utile per comprendere i termini utilizzati nelle norme per i sistemi qualità. Essa è articolata in quattro sezioni: termini generali, termini relativi alla Qualità, termini relativi al Sistema Qualità, termini relativi agli strumenti ed alle tecniche.

Sistema Qualità Italia

Con la denominazione "Sistema Qualità Italia" si intende definire l'insieme degli strumenti (istituzionali, organizzativi, normativi) che nel nostro Paese collaborano alla corretta applicazione delle norme sulla qualità e delle regole di certificazione.

L'Italia ha scelto di avere un'organizzazione di tipo decentrato, che prevede l'esistenza di enti e laboratori distribuiti sul territorio e delegati a svolgere le varie attività (taratura, prova,

certificazione, accreditamento, ispezione). Tali enti e laboratori ricevono, a loro volta, un accreditamento che li autorizza ad operare garantendo il rispetto delle norme.

La certificazione dei prodotti avviene attraverso:

- un organismo di certificazione che controlla la permanenza della conformità in produzione e sul mercato, applicando lo schema di certificazione adatto al prodotto considerato;
- un laboratorio che effettua le prove di conformità;
- un ente (rappresentativo di tutte le categorie interessate) che gestisce e garantisce il sistema attraverso l'accreditamento degli organismi di certificazione;
- un ente (rappresentativo di tutte le categorie interessate) che garantisce le prestazioni dei laboratori di prova attraverso l'accreditamento.

La certificazione dei sistemi qualità avviene attraverso:

- un organismo di certificazione che controlla la permanenza delle caratteristiche del sistema qualità dell'azienda applicando lo schema di certificazione adatto al settore produttivo considerato;
- un ente (rappresentativo di tutte le categorie interessate) che gestisce e garantisce il sistema attraverso l'accreditamento degli organismi di certificazione.

Per organismo di certificazione, si intende un organismo che attua un sistema di certificazione di conformità (Norma EN ISO 45020). Tali organismi possono operare per la certificazione di sistemi qualità, di prodotti, di personale.

Gli organismi di certificazione operánti in Italia sono fortemente diversificati come forma societaria, organizzazione e settori di intervento. Alcuni sono espressione più o meno diretta dei settori industriali, altri sono l'emanazione italiana di gruppi internazionali operanti nel settore della qualità. Alcuni hanno una veste di associazione non a scopo di lucro, altri sono società di capitali. Alcuni dispongono di una base consistente di personale proprio, altri utilizzano personale esterno. Vi sono infine organismi che operano per macrosettori, mentre altri sono focalizzati su specifici segmenti.

Nel 1988, UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione) e CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) hanno sottoscritto, sotto l'egida del Ministero dell'Industria, una convenzione per la creazione di un sistema di accreditamento degli organismi di certificazione.

Nel novembre 1991, per iniziativa di UNI e CEI, è stato costituito il SINCERT (Sistema Nazionale di Accreditamento degli Organismi di Certificazione) che ha rilevato le attività della convenzione di cui sopra. Il SINCERT ha la forma di una Associazione senza fini di lucro, posta sotto il patrocinio del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato, del CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche), dell'ENEA (Ente per le Nuove Tecnologie, l'Energia e l'Ambiente) e delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura.

Un organismo di certificazione, per ottenere l'accreditamento SINCERT, deve possedere i requisiti stabiliti nelle Norme EN ISO 45000. All'accreditamento dei laboratori di prova provvede il SINAL (Sistema di Accreditamento dei Laboratori, creato nel 1988 da UNI e CEI, con il patrocinio del Ministero dell'Industria).

A difesa del sistema qualità Italia, è importante rendere nota un'iniziativa del SINCERT: sul proprio sito internet (www.sincert.it) è pubblicizzato un "Numero Verde Qualità" che serve unicamente ad inoltrare reclami, via Fax, da parte di clienti, nei confronti dei propri fornitori certificati che non rispettano gli standard di Qualità.

A livello europeo, nel novembre 1997 è nato ufficialmente l'EA (European co-operation for Accreditation), a seguito della decisione di unificare le preesistenti attività di EAC (European Accreditation of Certification) ed EAL (European Accreditation of Laboratories). Per l'Italia, dell'EA, fanno parte il SINCERT ed il SINAL ed il SIT. Il compito principali dell'EA è quello di sviluppare, valutare ed assicurare in tutta Europa il mantenimento di un "livello equo" di competenza. Ciò è fatto mediante accordi multilaterali di mutuo riconoscimento tra i diversi paesi europei, con la volontà di estendere questo riconoscimento a livello mondiale, allo scopo di tradurre in pratica il "testato e certificato qui, ora: accettato sempre ed ovunque".

Queste iniziative sono state prese per favorire il mutuo riconoscimento delle certificazioni effettuate dagli organismi dei vari paesi e sono in linea con gli indirizzi della Comunità Europea relativo alla libera circolazione delle merci e all'abbattimento delle barriere tecniche. Per quanto riguarda l'EA, ne fanno parte gli organismi di accreditamento dell'Unione Europea e dell'EFTA.

L'EA classifica e raggruppa in un elenco di 39 settori le varie tipologie di aziende. Tutte le aziende di informatica (qualunque sia la loro attività in tale campo) sono raggruppate nel settore EA 33 - Tecnologia dell'informazione. Questo elenco ha un duplice scopo:

- in fase di accreditamento di un ente di certificazione, per stabilire per quali settori industriali l'ente stesso è stato accreditato a svolgere l'attività di certificazione dei sistemi qualità aziendali;
- in fase di svolgimento dell'attività di certificazione dei sistemi qualità aziendali da parte dell'ente accreditato, per definire il settore di appartenenza dell'azienda sottoposta alla verifica per la certificazione.

L'EA ha indirizzato i suoi sforzi principalmente per definire un accordo di mutuo riconoscimento degli accreditamenti (chiamato MLA, Multilateral Agreement) con il quale si riconosce l'equivalenza dei sistemi di accreditamento attuati in campo nazionale e conseguentemente dei certificati rilasciati dagli Organismi di Certificazione accreditati secondo tali sistemi. Questo accordo fa sì che le certificazioni emesse siano riconosciute anche negli altri stati firmatari, con grande vantaggio per le aziende certificate che non devono ripetere gli iter procedurali o rifare la richiesta di certificazione.

Nel 1995, è stato siglato un primo Multilateral Agreement per il mutuo riconoscimento delle certificazioni emesse da Organismi di certificazione accreditati dall'Ente di accreditamento riconosciuto rispettivamente in Italia, Germania, Gran Bretagna, Norvegia, Svizzera, Svezia, Finlandia. Nel corso del 1996 si sono aggiunte anche Francia e Danimarca; nel 1997, è stata la volta della Spagna; nel 1998, si sono aggiunte Austria e Irlanda. Nel 1998, è stato anche siglato un Multilateral Recognition Agreement in sede IAF (International Accreditation Forum) tra 17 Stati (Australia, Gran Bretagna, Canada, Cina, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Giappone, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Svezia, Svizzera, Stati Uniti e Spagna) che garantisce il mutuo riconoscimento delle certificazioni - tra questi Stati- a livello mondiale.

Sulla base della dimostrata equivalenza operativa degli Enti nazionali di Accreditamento degli Organismi di Certificazione, ogni firmatario dell'accordo si impegna a:

- riconoscere che i sistemi di accreditamento gestiti dagli Organismi firmatari dell'accordo sono equivalenti al proprio sistema;
- riconoscere che i certificati emessi in accordo con gli schemi/sistemi di accreditamento degli altri Organismi firmatari dell'accordo sono equivalenti al proprio schema/sistema;
- raccomandare e promuovere l'accettazione (da parte di tutti gli utenti del proprio paese) dei certificati emessi dagli Organismi di Certificazione accreditati dagli Enti firmatari;
- accertare la fondatezza dei reclami provenienti da uno dei firmatari dell'accordo e risultanti dai certificati emessi dagli Organismi di Certificazione da lui accreditati;
- notificare con tempestività a tutti gli altri firmatari ogni cambiamento significativo occorso o previsto nelle proprie pratiche operative e nella propria organizzazione.

00A14504

DOMENICO CORTESANI, *direttore*

FRANCESCO NOCITA, *redattore*
ALFONSO ANDRIANI, *vice redattore*

(3651517/1) Roma, 2000 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - S.

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO

LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE

ABRUZZO

◇ **CHIETI**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI - DE LUCA
Via A. Herio, 21
◇ **L'AQUILA**
LIBRERIA LA LUNA
Viale Persichetti, 9/A
◇ **PESCARA**
LIBRERIA COSTANTINI DIDATTICA
Corso V. Emanuele, 146
LIBRERIA DELL'UNIVERSITÀ
Via Galilei (ang. via Gramsci)
◇ **SULMONA**
LIBRERIA UFFICIO IN
Circonv. Occidentale, 10
◇ **TERAMO**
LIBRERIA DE LUCA
Via Riccitelli, 6

BASILICATA

◇ **MATERA**
LIBRERIA MONTEMURRO
Via delle Beccherie, 69
GULLIVER LIBRERIE
Via del Corso, 32
◇ **POTENZA**
LIBRERIA PAGGI ROSA
Via Pretoria

CALABRIA

◇ **CATANZARO**
LIBRERIA NISTICÒ
Via A. Daniele, 27
◇ **COSENZA**
LIBRERIA DOMUS
Via Monte Santo, 70/A
◇ **PALMI**
LIBRERIA IL TEMPERINO
Via Roma, 31
◇ **REGGIO CALABRIA**
LIBRERIA L'UFFICIO
Via B. Buozzi, 23/A/B/C
◇ **VIBO VALENTIA**
LIBRERIA AZZURRA
Corso V. Emanuele III

CAMPANIA

◇ **ANGRI**
CARTOLIBRERIA AMATO
Via dei Goti, 11
◇ **AVELLINO**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Vasto, 15
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Matteotti, 30-32
CARTOLIBRERIA CESA
Via G. Nappi, 47
◇ **BENEVENTO**
LIBRERIA LA GIUDIZIARIA
Via F. Paga, 11
LIBRERIA MASONE
Viale Rettori, 71
◇ **CASERTA**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Caduti sul Lavoro, 29-33
◇ **CASTELLAMMARE DI STABIA**
LINEA SCUOLA
Via Raiola, 69/D
◇ **CAVA DEI TIRRENI**
LIBRERIA RONDINELLA
Corso Umberto I, 253
◇ **ISCHIA PORTO**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Sogliuzzo
◇ **NAPOLI**
LIBRERIA LEGISLATIVA MAJOLO
Via Caravita, 30
LIBRERIA GUIDA 1
Via Portalba, 20-23
LIBRERIA L'ATENEO
Viale Augusto, 168-170
LIBRERIA GUIDA 2
Via Merliani, 118
LIBRERIA I.B.S.
Salita del Casale, 18
◇ **NOCERA INFERIORE**
LIBRERIA LEGISLATIVA CRISCUOLO
Via Fava, 51;
◇ **NOLA**
LIBRERIA EDITRICE LA RICERCA
Via Fonseca, 59
◇ **POLLA**
CARTOLIBRERIA GM
Via Crispi
◇ **SALERNO**
LIBRERIA GUIDA
Corso Garibaldi, 142

EMILIA-ROMAGNA

◇ **BOLOGNA**
LIBRERIA GIURIDICA CERUTI
Piazza Tribunali, 5/F
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Castiglione, 1/C
GIURIDICA EDINFORM
Via delle Scuole, 38
◇ **CARPI**
LIBRERIA BULGARELLI
Corso S. Cabassi, 15
◇ **CESENA**
LIBRERIA BETTINI
Via Vescovado, 5
◇ **FERRARA**
LIBRERIA PASELLO
Via Canonica, 16-18
◇ **FORLÌ**
LIBRERIA CAPPELLI
Via Lazzaretto, 51
LIBRERIA MODERNA
Corso A. Diaz, 12
◇ **MODENA**
LIBRERIA GOLIARDICA
Via Berengario, 60
◇ **PARMA**
LIBRERIA PIROLA PARMA
Via Farini, 34/D
◇ **PIACENZA**
NUOVA TIPOGRAFIA DEL MAINO
Via Quattro Novembre, 160
◇ **RAVENNA**
LIBRERIA GIURIDICA DI FERMANI MAURIZIO
Via Corrado Ricci, 12
◇ **REGGIO EMILIA**
LIBRERIA MODERNA
Via Farini, 1/M
◇ **RIMINI**
LIBRERIA DEL PROFESSIONISTA
Via XXII Giugno, 3

FRIULI-VENEZIA GIULIA

◇ **GORIZIA**
CARTOLIBRERIA ANTONINI
Via Mazzini, 16
◇ **PORDENONE**
LIBRERIA MINERVA
Piazzale XX Settembre, 22/A
◇ **TRIESTE**
LIBRERIA TERGESTE
Piazza Borsa, 15 (gall. Tergesteo)
◇ **UDINE**
LIBRERIA BENEDETTI
Via Mercatovecchio, 13
LIBRERIA TARANTOLA
Via Vittorio Veneto, 20

LAZIO

◇ **FROSINONE**
LIBRERIA EDICOLA CARINCI
Piazza Madonna della Neve, s.n.c.
◇ **LATINA**
LIBRERIA GIURIDICA LA FORENSE
Viale dello Statuto, 28-30
◇ **RIETI**
LIBRERIA LA CENTRALE
Piazza V. Emanuele, 8
◇ **ROMA**
LIBRERIA ECONOMICO GIURIDICA
Via S. Maria Maggiore, 121
LIBRERIA DE MIRANDA
Viale G. Cesare, 51/E-F-G
LIBRERIA EDITALIA
Via dei Prefetti, 16 (Piazza del Parlamento)
LIBRERIA LAURUS ROBUFFO
Via San Martino della Battaglia, 35
LIBRERIA L'UNIVERSITARIA
Viale Ippocrate, 99
LIBRERIA IL TRITONE
Via Tritone, 61/A
LIBRERIA MEDICHINI
Via Marcantonio Colonna, 68-70
LA CONTABILE
Via Tuscolana, 1027
◇ **SORA**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Abruzzo, 4
◇ **TIVOLI**
LIBRERIA MANNELLI
Viale Mannelli, 10
◇ **VITERBO**
LIBRERIA ''AR''
Palazzo Uffici Finanziari - Loc. Pietrare
LIBRERIA DE SANTIS
Via Venezia Giulia, 5

LIGURIA

◇ **CHIAVARI**
CARTOLERIA GIORGINI
Piazza N.S. dell'Orto, 37-38
◇ **GENOVA**
LIBRERIA GIURIDICA DI A. TERENGHI & DARIO CERIOLI
Galleria E. Martino, 9
◇ **IMPERIA**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI - DI VIALE
Viale Matteotti, 43/A-45

LOMBARDIA

◇ **BERGAMO**
LIBRERIA LORENZELLI
Via G. D'Alzano, 5
◇ **BRESCIA**
LIBRERIA QUERINIANA
Via Trieste, 13
◇ **BRESSO**
LIBRERIA CORRIDONI
Via Corridoni, 11
◇ **BUSTO ARSIZIO**
CARTOLIBRERIA CENTRALE BORAGNO
Via Milano, 4
◇ **COMO**
LIBRERIA GIURIDICA BERNASCONI
Via Mentana, 15
◇ **GALLARATE**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Pulicelli, 1 (ang. p. risorgimento)
LIBRERIA TOP OFFICE
Via Torino, 8
◇ **LECCO**
LIBRERIA PIROLA - DI LAZZARINI
Corso Mart. Liberazione, 100/A
◇ **LIPOMO**
EDITRICE CESARE NANI
Via Statale Briantea, 79
◇ **LODI**
LA LIBRERIA S.a.s.
Via Defendente, 32
◇ **MANTOVA**
LIBRERIA ADAMO DI PELLEGRINI
Corso Umberto I, 32
◇ **MILANO**
LIBRERIA CONCESSIONARIA IPZS-CALABRESE
Galleria V. Emanuele II, 13-15
FOROBONAPARTE S.r.l.
Foro Bonaparte, 53
◇ **MONZA**
LIBRERIA DELL'ARENGARIO
Via Mapelli, 4
◇ **PAVIA**
LIBRERIA GALASSIA
Corso Mazzini, 28
◇ **SONDRIO**
LIBRERIA MAC
Via Caimi, 14
◇ **VARESE**
LIBRERIA PIROLA - DI MITRANO
Via Albuzzi, 8

Segue: **LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE**

MARCHE

◇ **ANCONA**
LIBRERIA FOGOLA
Piazza Cavour, 4-5-6

◇ **ASCOLI PICENO**
LIBRERIA PROSPERI
Largo Crivelli, 8

◇ **MACERATA**
LIBRERIA UNIVERSITARIA
Via Don Minzoni, 6

◇ **PESARO**
LIBRERIA PROFESSIONALE MARCHIGIANA
Via Mameli, 34

◇ **S. BENEDETTO DEL TRONTO**
LA BIBLIOFILA
Via Ugo Bassi, 38

MOLISE

◇ **CAMPOBASSO**
LIBRERIA GIURIDICA DI.E.M.
Via Capriglione, 42-44
CENTRO LIBRARIO MOLISANO
Viale Manzoni, 81-83

PIEMONTE

◇ **ALBA**
CASA EDITRICE I.C.A.P.
Via Vittorio Emanuele, 19

◇ **ALESSANDRIA**
LIBRERIA INTERNAZIONALE BERTOLOTTI
Corso Roma, 122

◇ **BIELLA**
LIBRERIA GIOVANNACCI
Via Italia, 14

◇ **CUNEO**
CASA EDITRICE ICAP
Piazza dei Galimberti, 10

◇ **NOVARA**
EDIZIONI PIROLA E MODULISTICA
Via Costa, 32

◇ **TORINO**
CARTIERE MILIANI FABRIANO
Via Cavour, 17

◇ **VERBANIA**
LIBRERIA MARGAROLI
Corso Mameli, 55 - Intra

◇ **VERCELLI**
CARTOLIBRERIA COPPO
Via Galileo Ferraris, 70

PUGLIA

◇ **ALTAMURA**
LIBRERIA JOLLY CART
Corso V. Emanuele, 16

◇ **BARI**
CARTOLIBRERIA QUINTILIANO
Via Arcidiacono Giovanni, 9
LIBRERIA PALOMAR
Via P. Amedeo, 176/B
LIBRERIA LATERZA GIUSEPPE & FIGLI
Via Sparano, 134
LIBRERIA FRATELLI LATERZA
Via Crisanzio, 16

◇ **BRINDISI**
LIBRERIA PIAZZO
Corso Garibaldi, 38/A

◇ **CERIGNOLA**
LIBRERIA VASCIAVEO
Via Gubbio, 14

◇ **FOGGIA**
LIBRERIA PATIERNO
Via Dante, 21

◇ **LECCE**
LIBRERIA LECCE SPAZIO VIVO
Via Palmieri, 30

◇ **MANFREDONIA**
LIBRERIA IL PAPIRO
Corso Manfredi, 126

◇ **MOLFETTA**
LIBRERIA IL GHIGNO
Via Campanella, 24

◇ **TARANTO**
LIBRERIA FUMAROLA
Corso Italia, 229

SARDEGNA

◇ **CAGLIARI**
LIBRERIA F.LLI DESSÌ
Corso V. Emanuele, 30-32

◇ **ORISTANO**
LIBRERIA CANU
Corso Umberto I, 19

◇ **SASSARI**
LIBRERIA MESSAGGERIE SARDE
Piazza Castello, 11
LIBRERIA AKA
Via Roma, 42

SICILIA

◇ **ACIREALE**
LIBRERIA S.G.C. ESSEGICI S.a.s.
Via Caronda, 8-10
CARTOLIBRERIA BONANNO
Via Vittorio Emanuele, 194

◇ **AGRIGENTO**
TUTTO SHOPPING
Via Panoramica dei Templi, 17

◇ **CALTANISSETTA**
LIBRERIA SCIASCIA
Corso Umberto I, 111

◇ **CASTELVETRANO**
CARTOLIBRERIA MAROTTA & CALIA
Via Q. Sella, 106-108

◇ **CATANIA**
LIBRERIA LA PAGLIA
Via Etnea, 393
LIBRERIA ESSEGICI
Via F. Riso, 56
LIBRERIA RIOLO FRANCESCA
Via Vittorio Emanuele, 137

◇ **GIARRE**
LIBRERIA LA SENORITA
Corso Italia, 132-134

◇ **MESSINA**
LIBRERIA PIROLA MESSINA
Corso Cavour, 55

◇ **PALERMO**
LIBRERIA S.F. FLACCOVIO
Via Ruggero Settimo, 37
LIBRERIA FORENSE
Via Maqueda, 185
LIBRERIA S.F. FLACCOVIO
Piazza V. E. Orlando, 15-19
LIBRERIA MERCURIO LI.CA.M.
Piazza S. G. Bosco, 3
LIBRERIA DARIO FLACCOVIO
Viale Ausonia, 70
LIBRERIA CICALA INGUAGGIATO
Via Villaermosa, 28
LIBRERIA SCHOOL SERVICE
Via Galletti, 225

◇ **S. GIOVANNI LA PUNTA**
LIBRERIA DI LORENZO
Via Roma, 259

◇ **SIRACUSA**
LA LIBRERIA DI VALVO E SPADA
Piazza Euripide, 22

◇ **TRAPANI**
LIBRERIA LO BUE
Via Cascio Cortese, 8
LIBRERIA GIURIDICA DI SAFINA
Corso Italia, 81

TOSCANA

◇ **AREZZO**
LIBRERIA PELLEGRINI
Via Cavour, 42

◇ **FIRENZE**
LIBRERIA PIROLA «già Etruria»
Via Cavour, 46/R
LIBRERIA MARZOCCO
Via de' Martelli, 22/R
LIBRERIA ALFANI
Via Alfani, 84-86/R

◇ **GROSSETO**
NUOVA LIBRERIA
Via Mille, 6/A

◇ **LIVORNO**
LIBRERIA AMEDEO NUOVA
Corso Amedeo, 23-27
LIBRERIA IL PENTAFOGLIO
Via Fiorenza, 4/B

◇ **LUCCA**
LIBRERIA BARONI ADRI
Via S. Paolino, 45-47
LIBRERIA SESTANTE
Via Montanara, 37

◇ **MASSA**
LIBRERIA IL MAGGIOLINO
Via Europa, 19

◇ **PISA**
LIBRERIA VALLERINI
Via dei Mille, 13

◇ **PISTOIA**
LIBRERIA UNIVERSITARIA TURELLI
Via Macallè, 37

◇ **PRATO**
LIBRERIA GORI
Via Ricasoli, 25

◇ **SIENA**
LIBRERIA TICCI
Via delle Terme, 5-7

◇ **VIAREGGIO**
LIBRERIA IL MAGGIOLINO
Via Puccini, 38

TRENTINO-ALTO ADIGE

◇ **TRENTO**
LIBRERIA DISERTORI
Via Diaz, 11

UMBRIA

◇ **FOLIGNO**
LIBRERIA LUNA
Via Gramsci, 41

◇ **PERUGIA**
LIBRERIA SIMONELLI
Corso Vannucci, 82
LIBRERIA LA FONTANA
Via Sicilia, 53

◇ **TERNI**
LIBRERIA ALTEROCCA
Corso Tacito, 29

VENETO

◇ **BELLUNO**
LIBRERIA CAMPDEL
Piazza Martiri, 27/D

◇ **CONEGLIANO**
LIBRERIA CANOVA
Via Cavour, 6/B

◇ **PADOVA**
LIBRERIA DIEGO VALERI
Via Roma, 114

◇ **ROVIGO**
CARTOLIBRERIA PAVANELLO
Piazza V. Emanuele, 2

◇ **TREVISO**
CARTOLIBRERIA CANOVA
Via Calmaggiore, 31

◇ **VENEZIA**
CENTRO DIFFUSIONE PRODOTTI
EDITORIALI I.P.Z.S.
S. Marco 1893/B - Campo S. Fantin

◇ **VERONA**
LIBRERIA L.E.G.I.S.
Via Adigetto, 43
LIBRERIA GROSSO GHELFI BARBATO
Via G. Carducci, 44
LIBRERIA GIURIDICA EDITRICE
Via Costa, 5

◇ **VICENZA**
LIBRERIA GALLA 1880
Corso Palladio, 11

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:
— presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10;
— presso le Librerie concessionarie indicate nelle pagine precedenti.

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Direzione Marketing e Commerciale - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale **n. 16716029.** Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono con pagamento anticipato, presso le agenzie in Roma e presso le librerie concessionarie.

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO - 2000

Gli abbonamenti annuali hanno decorrenza dal 1° gennaio e termine al 31 dicembre 2000
i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno 2000 e dal 1° luglio al 31 dicembre 2000

PARTE PRIMA - SERIE GENERALE E SERIE SPECIALI
Ogni tipo di abbonamento comprende gli indici mensili

Tipo A - Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:
- annuale .... L. 508.000
- semestrale .... L. 289.000

Tipo A1 - Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:
- annuale .... L. 416.000
- semestrale .... L. 231.000

Tipo A2 - Abbonamento ai supplementi ordinari contenenti i provvedimenti non legislativi:
- annuale .... L. 115.500
- semestrale .... L. 69.000

Tipo B - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte costituzionale:
- annuale .... L. 107.000
- semestrale .... L. 70.000

Tipo C - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti delle Comunità europee:
- annuale .... L. 273.000
- semestrale .... L. 150.000

Tipo D - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata alle leggi ed ai regolamenti regionali:
- annuale .... L. 106.000
- semestrale .... L. 68.000

Tipo E - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:
- annuale .... L. 267.000
- semestrale .... L. 145.000

Tipo F - *Completo*. Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi e non legislativi ed ai fascicoli delle quattro serie speciali (ex tipo F):
- annuale .... L. 1.097.000
- semestrale .... L. 593.000

Tipo F1 - Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi ed ai fascicoli delle quattro serie speciali (escluso il tipo A2):
- annuale .... L. 982.000
- semestrale .... L. 520.000

Integrando con la somma di **L. 150.000** *il versamento relativo al tipo di abbonamento della* Gazzetta Ufficiale *- parte prima - prescelto, si riceverà anche l'Indice repertorio annuale cronologico per materie 2000.*

Prezzo di vendita di un fascicolo separato della *serie generale*	L.	1.500
Prezzo di vendita di un fascicolo separato delle *serie speciali I, II e III*, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500
Prezzo di vendita di un fascicolo della *IV serie speciale «Concorsi ed esami»*	L.	2.800
Prezzo di vendita di un fascicolo *indici mensili,* ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500
Supplementi ordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500
Supplementi straordinari per la vendita a fascicoli, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500

Supplemento straordinario «Bollettino delle estrazioni»

Abbonamento annuale	L.	162.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.500

Supplemento straordinario «Conto riassuntivo del Tesoro»

Abbonamento annuale	L.	105.000
Prezzo di vendita di un fascicolo separato	L.	8.000

Gazzetta Ufficiale su MICROFICHES - 2000
(Serie generale - Supplementi ordinari - Serie speciali)

Abbonamento annuo (52 spedizioni raccomandate settimanali)	L.	1.300.000
Vendita singola: ogni microfiches contiene fino a 96 pagine di Gazzetta Ufficiale	L.	1.500
Contributo spese per imballaggio e spedizione raccomandata (da 1 a 10 microfiches)	L.	4.000

N.B. — Per l'estero i suddetti prezzi sono aumentati del 30%.

PARTE SECONDA - INSERZIONI

Abbonamento annuale	L.	474.000
Abbonamento semestrale	L.	283.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L.	1.550

I prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, per l'estero*, nonché quelli di vendita dei fascicoli delle* annate arretrate*, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, sono* raddoppiati.

L'importo degli abbonamenti deve essere versato sul c/c postale **n. 16716029** intestato all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. L'invio dei fascicoli disguidati, che devono essere richiesti entro 30 giorni dalla data di pubblicazione, è subordinato alla trasmissione dei dati riportati sulla relativa fascetta di abbonamento.

Per informazioni, prenotazioni o reclami attinenti agli abbonamenti oppure alla vendita della *Gazzetta Ufficiale* bisogna rivolgersi direttamente all'Amministrazione, presso l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA

Ufficio abbonamenti	Vendita pubblicazioni	Ufficio inserzioni	Numero verde
☎ 06 85082149/85082221	☎ 06 85082150/85082276	☎ 06 85082146/85082189	☎ 800-864035